

TARTU ÜLIKOOL  
Pärnu kolledž  
Sotsiaaltöö korralduse osakond

Marika Joa

**SOTSIAALTÖÖTAJA LÄBIPÕLEMISE  
PÕHJUSED JA SELLE ENNETAMISE  
VÕIMALUSED JÄRVAMAA  
OMAVALITSUSTE NÄITEL**

Lõputöö

Juhendaja: Tiiu Kamdron PhD

Pärnu 2016

Soovitan suunata kaitsmisele

.....  
(juhendaja allkiri)

Kaitsmisele lubatud "...“..... a.

TÜ Pärnu kolledži ..... osakonna juhataja

.....  
(osakonna juhataja nimi ja allkiri)

Olen koostanud töö iseseisvalt. Kõik töö koostamisel kasutatud teiste autorite tööd, põhimõttelised seisukohad, kirjandusallikatest ja mujalt pärinevad andmed on viidatud.

.....  
(töö autori allkiri)

## SISUKORD

SISSEJUHATUS .....	4
1. SOTSIAALTÖÖTAJA KOHUSTUSED NING SELLEGA KAASNEVAD OHUD TERVISELE .....	7
1.1. Sotsiaaltöö olemus ja sotsiaaltöötaja amet.....	7
1.2. Sotsiaaltöötajate tökohustused, vajalikud teadmised, oskused ja omadused .....	11
1.3. Eetilisuse osatähtsus sotsiaaltöös .....	16
1.4. Stressi olemus ja sellest lähtuvad terviseprobleemid .....	18
1.5. Tööstress, selle põhjused ja tagajärjed .....	19
1.6. Stressiga toimetulek ja supervisooni osa selles.....	21
2. EMPIIRILINE UURIMUS SOTSIAALTÖÖTAJA LÄBIPÕLEMISE PÕHJUSTEST JA SELLE ENNETAMISE VÕIMALUSTEST JÄRVAMAA OMAVALITSUSTE NÄITEL .....	23
2.1. Uuringu meetod.....	23
2.2. Valim ja läbiviimine.....	26
2.3. Uuringu tulemused .....	28
2.3.1. Töökoormus stressitegurina .....	29
2.3.2. Tunnustamise, ühtsuse ja õiglase suhtumise osatähtsus stressi kujunemisel	37
2.4. Arutelu ja järeldused .....	39
KOKKUVÕTE.....	43
VIIDATUD ALLIKAD .....	45
Lisa 1. Küsimustik .....	49
PE3IOME .....	55
Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks .....	59

## SISSEJUHATUS

Töö autori arvates on käesolev teema aktuaalne, sest sotsiaaltöötaja töökohustuste hulk on väga suur ja mitmekülgne ning igapäevane töö inimeste ja nende probleemidega võib kaasa tuua läbipõlemise sündroomi. Sotsiaaltöötaja on sageli jäetud oma muredega üksi ning väga tihti ei saada abi ei töökaaslastelt ega ka vahetult juhilt. Eriti raske on siis, kui puudub kõrval teine sotsiaaltööd tegev inimene. Käesolev teema võiks huvi pakkuda kohalikele omavalitsuste juhtidele ja ka sotsiaaltöötajatele.

Probleemi aktuaalsus ilmnes kohalike omavalitsuste sotsiaaltöötajate ümarlaul kuuldu põhjal. Sotsiaaltöötajal tuleb üha tihemini täita lisaülesandeid ning sellest lähtuvalt on tööpäevad pingelised, ülesanneterohked ja killustatud. See omakorda tekitab pingeid ja stressi. 2005. aastal Tallinna linnaosade sotsiaalhoolekande osakondades läbi viidud uuringu tulemuste põhjal võib öelda, et tööd takistavate teguritena tõid 30 vastanut välja suure töökoormuse juures väikese töötasu ja väga väikese või hoopis puuduva karjäärivõimaluse ning töötajatele vajaliku juhtide tunnustuse puudumise, millega kaasnes ka informatsiooni liikumise vajakajäämine. Väga tihti toodi kõige suurema takistusena välja töötamine stressi tekitavates olukordades. (Maasalu, 2005)

Rahulolematud kliendid levitavad sageli uurimata ja tõestamata fakte, väites, et sotsiaaltöötajad ei mõista ja ei arvesta nende muredega, sest oluline on vaid paberitöö. Räägitakse, et sotsiaaltöötaja on tujukas, ei ole abivalmis ja klient on neile vaid koormaks. Nende arvates vajaks ametnik ise abi. Sellised väited viivad mõttele, et sotsiaaltööga tegelevad stressis töötajad, kes ei suuda keskenduda oma tööle ja abivajajatele ning on väga rahulolematud.

Lõputöö eesmärgiks on selgitada põhjuseid, mis tekitavad sotsiaaltöötajates stressi töökoormuse ja tunnustamise osas, nende mõju sotsiaaltöötajate tervisele ja peresuhetele ning teha ettepanekuid lahenduste leidmiseks.

Käesolevas töös on esitatud järgmised uurimisküsimused:

- Millised tegurid annavad jõudu teha igapäevast tööd ning millised kallutavad kaalukassi töölt lahkumise poolele?
- Kuidas hindavad sotsiaaltöötajad oma töökoormust, tunnustamist, ühtsust ja õiglast suhtumist igapäevasesse töösse?
- Kuidas hindavad sotsiaaltöötajad töö mõju oma tervisele?

Uurimisülesanded:

- tutvumine sotsiaaltöötaja mõistega seotud teooriatega;
- ülevaate andmine stressi allikatest sotsiaaltöös;
- uuringu metoodika koostamine;
- sotsiaaltöötajate stressi põhjuste-seoste leidmine töökoormusest, tunnustamisest ja õiglasest suhtumisest igapäevase töö tegemisel ning selle mõjust töötajale;
- tulemuste analüüs ning järelduste ja ettepanekute tegemine.

Uurimistöö eesmärgi saavutamiseks ja esitatud küsimuste kontrollimiseks tuginetakse erialasele kirjandusele ning samuti viiakse läbi küsitlus-intervjuud Järvamaa 10 omavalitsuse ning Türi ja Paide linnade sotsiaaltöötajate hulgas, mis aitavad välja selgitada sotsiaaltöötajate nägemust nende töökoormusest, tunnustamisest, ühtsusest ning võrdsusest, samuti sotsiaaltöötajate töö mõju nende isiklikule elule.

Töö koosneb kahest osast. Esimeses osas on välja toodud sotsiaaltöö ja sotsiaaltöötaja ning stressi mõisted. Stress ja sellega toimetulek ning sotsiaaltöötaja töö kui stressi üks allikatest. Töö teine osa keskendub sotsiaaltöötajate tööle ja tööandja tunnustusele tehtud töö eest Järvamaa omavalitsustes, linnades, seoste leidmisele ja stressi allikate väljatoomisele.

Teoreetiline osa koosneb kahest alapeatükist. Esimeses osas kirjutab autor lahti, sotsiaaltöö ja sotsiaaltöötaja mõisted. Pikemalt kirjutatakse Eesti sotsiaaltöö korraldusest ja sotsiaaltöötajate töökohustustest ning sotsiaaltöötajale vajalikest teadmistest, oskustest ja iseloomuomadustest. Antud teemade puhul tutvus töö autor sotsiaaltöö defineerimise erinevate aspektidega. Kirjutatakse lahti sotsiaaltöötaja mõiste, antakse ülevaade Tervishoiu ja Sotsiaaltöö Kutsenõukogus kinnitatud 2006. a kutsestandarditest. Autori arvates on oluline anda ülevaade Eesti sotsiaaltöö korraldusest, võttes aluseks V. Paaveli (2004) käsitluse. Ametite ja kutsealade andmebaasist 2006. aastal leiab vastused sotsiaaltöötajatele vajalike teadmiste, oskuste ja iseloomuomaduste osas.

Teises osas kirjutatakse lahti stressi mõiste, tööstress ja selle allikad ning stressiga toimetulek. Selleks tutvutakse erinevate erialaste väljaannetega, kus on lahti kirjutatud stressi olemus, sagedamini kaasnevad terviseprobleemid ning milles need väljenduvad. Töö autor kirjeldab läbi teoreetiliste uuringute lahti, kuidas ja kas üldse on sotsiaaltöötajate stressi põhjuste - seoste leidmisel oluline osa töökoormusel, tunnustamisel ja õiglasel suhtumisel igapäevase töö tegemisse ning selle mõjust töötajale.

Lõputöös kasutatud põhimõisted.

**Sotsiaaltöö** – oma olemuselt nii praktikal põhinev kui ka akadeemiline teadusala, mille eesmärk on aidata kaasa sotsiaalsetele muutustele ja arengutele, inimeste võimustumisele ja vabanemisele ning edendada sotsiaalset ühtekuuluvust. (Selg, 2014a, lk 9)

**Sotsiaaltöötaja** – erialase ettevalmistuse ja kõrgharidusega isik, kelle eesmärgiks on toimetulekuraskustes inimeste, perede või gruppide toimetuleku toetamine ja selleks vajaliku koostöövõrgustiku loomine. (Kutsestandard, 2014)

**Stress** – kestvate või korduvate ärritajate toimel tekkiv pingeseisund, mis väljendub raskustes kohaneda ümbritseva keskkonnaga. (Niitra, 2004, lk 9)

**Läbipõlemine** – füüsiline ja psüühiline kurnatus, mis on tekkinud pikaajalisest viibimisest emotsionaalselt ülekoormatud seisundis. (Maslach, Leiter, 2007, lk 24)

# 1. SOTSIAALTÖÖTAJA KOHUSTUSED NING SELLEGA KAASNEVAD OHUD TERVISELE

## 1.1. Sotsiaaltöö olemus ja sotsiaaltöötaja amet

„Sotsiaaltöö on eriline. Tema tulem oleneb suhtumisest. Seda kõigepealt sotsiaaltöötaja enda omast ja siis nende omast, kelle sõnal ja teol on juhtiv roll ühiskonna asjade otsustamisel. Samuti inimese enda kui sotsiaaltöö subjekti suhtumisest“. (Tulva, 1996 a, lk 24) Iga inimene peab saama elada oma elu inimväärselt. Abi osutamisel ei tohi arvestada tema osalust ja panust ühiskonna toimimisel. Selline mõtteviis oli 1996. aastal humanistliku käsitluse üheks peamistest põhimõtetest ja see on oluline sotsiaaltöö teooria alustala. (*Ibid.*, lk 16) Sotsiaaltöö on suunatud nendele abivajajatele, kellel on probleeme igapäevaeluga toime tulemisel. Sinna rühma kuuluvad nii üksikisikud, pered kui ka teised abivajajad. Sotsiaaltöö on otsene klienditöö, kuid siin tuleb arvestada sellega, et töötajad peavad olema kõrgharidusega professionaalid. (*Ibid.*, lk 11)

Dinerman (1994, lk 127-146) annab edasi sotsiaaltöö nägemuse, milles on toodud välja inimese ja keskkonna vahelised mõjud. Keskkond, kus elame ja töötame, mõjutab meie igapäevast elu, kuid samas on inimestel olemas võimalused ja oskused seda keskkonda muuta. Inimeste elus ei ole vajalikud ainult põhivajaduste rahuldamine ja sotsiaalsete probleemide lahendamine, sest sotsiaaltöö kui elukutse peab tegelema ka nende inimestega, kes vajavad enda heaoluks nii inimõiguste tagamist kui ka sotsiaalset õiglust.

2000. aasta juulis Montrealis iga kahe aasta tagant toimuval Rahvusvahelise sotsiaaltöötajate föderatsiooni - International Federation of Social Workers (IFSW) üldkoosolekul lepidi kokku uues rahvusvahelises sotsiaaltöö definitsioonis, mis asendas

eelmise versiooni aastast 1982. (Hare, 2004, lk 407) Samal ajal võttis Rahvusvaheline Koolide Sotsiaaltöö Assotsiatsioon - International Association of School Social Work (IASSW) oma üldkogul vastu sama definitsiooni. (Hare, 2004, lk 407) Järgneval 2001. aastal Kopenhaagenis IASSW-IFSW koosolekul otsustasid mõlemad organisatsioonid ametlikult võtta see rahvusvaheliseks definitsiooniks. (Hare, 2004, lk 407) IFSW poolt läbi vaadatud definitsioon sotsiaaltööst on loonud pildi ja aluspõhja kaasaegse sotsiaaltöö kohta, selle väärtustest, teadmiste baasist ja tegutsemise metoodikast. Loodetavasti annab see julgustust sotsiaaltöötajatele üle maailma laiendada visiooni oma ametist ja rakendada koos kolleegidega selle rahvusvahelist aktiivset edasiarendamist, läbi nende ühenduste riiklikul ja rahvusvahelisel tasandil. Uus definitsioon hõlbustab IFSW osalemist teiste rahvusvaheliste organisatsioonide töös. Peab meeles pidama, et sotsiaaltöö on 21. sajandil dünaamiline ja arenev. Seega ei saa seda definitsiooni lugeda määravaks ja lõplikuks. (Hare, 2004, lk 409)

Inimeste heaolu suurendamine on sotsiaaltöö peamine missioon. Eesmärk, milleni saab jõuda läbi sotsiaalsete muutuste ja probleemilahenduste. Eesmärki aitavad ellu viia erinevad teooriad, mis puudutavad nii käitumist kui ka sotsiaalseid süsteeme ja neid saab rakendada seal, kus toimub inimeste ja nende keskkonna vaheline vastastikmõju. (Hare, 2004, lk 409) Sotsiaaltöö tegijad peavad olema professionaalid, et tagada parim teenindus abivajajatele. Parima saavutamiseks tuleb sotsiaaltöö tegijatel hoida ennast pidevalt kõige toimuvaga kursis. Selleks tuleb töötajail end koolitada ja täiendada. Ressursid, millega katta koolituskulusid, eraldab riik, seega tekib sotsiaaltöös vajadus ühiskonna toetuse järele, koolitamaks hea tasemega spetsialiste. Inimeste arv, keda koolitada, sõltub samuti riigi tellimusest ja spetsialistide vajadusest. Selleks, et anda võimalusi areneda ja õppida, peab olema ka neid, kes soovivad seda teha. (Kilp, 2006, lk 74)

Mäntysaari (viidatud Maripuu, 2006, lk 77 vahendusel) kirjeldab teooriat, milles tõdeb, et sotsiaalsetele probleemidele saame leevendust tuua, kasutades selleks erinevaid uuringuid, praktikaid, mis toetavad sotsiaaltöö meetodite õpetamist. Professionaalsuse tagab neile omandatud hea haridus, mille annab omandatud teadmiste ja oskuste pagas, mis kätkevadki endas praktikaid ja uuringuid antud valdkonnas. Kokkuvõtvalt saab öelda, et sotsiaaltöö koosneb kolmest osast: uurimine, haridus ja professionaalne praktika. 2005.



aasta 30. novembril toimunud Eesti sotsiaaltöö konverentsil võeti vastu sotsiaaalala töötaja eetikakoodeks, kus oli põhimõistena kirja pandud ka sotsiaaltöö mõiste. Eetikakoodeksis välja toodud mõiste on väga lihtsalt ja arusaadavalt edasi andnud igapäevase sotsiaaltöö olemuse, milleks on igapäevast sotsiaaltööd läbivad alajaotused. Tähelepanu tuleb pöörata: ennetamisele, leevendamisele, rehabiliteerimisele, juhendamisele, hooldamisele või arendamisele. (Eesti Sotsiaaltöö..., 2005) Sotsiaaltöö põhimõtted puudutavad kõiki inimesi, olenemata nende tegudest, erisustest, välimusest. Inimene vajab õiglust ja kaitset, tema erinevus teistest ei tohi anda põhjust inimese olemusliku väärtuse kahjustamiseks. Sotsiaaltöö kõrgeimateks põhimõteteks ongi inimese väärtustamine, austamine ja kaitsmine. (Selg, 2014a, lk 10)

21. jaanuaril 2014. aastal kiitis Rahvusvahelise Sotsiaaltööd Õpetavate Kõrgkoolide Assotsiatsioon heaks uue sotsiaaltöö definitsiooni, kus on püütud sotsiaaltööd iseloomustada kõigist aspektidest. Heaolu suurendamise tagamiseks tuleb luua keskkond, kus olulisel kohal on inimõiguste tagamine kõigile olenemata nende erisustest. Sotsiaalne õiglus ja kollektiivne vastutus on sotsiaaltöös samuti väga olulised ja mitte ainult praktiliselt põhinevad. Teadusala akadeemilisel poolel on täita sama oluline roll sotsiaalse ühtekuuluvuse, sotsiaalsete muutuste ja arengu osas. Heaolu suurendamiseks tuleb leida raskustele lahendused ja nii indiviididel kui ka struktuuridel need ületada. Selle elluviimist toetavad erinevad sotsiaaltöö teooriad, pärimusteadmised ja inimteadused. (Selg, 2014a, lk 9)

Sotsiaaltöö ja sotsiaaltöötaja on lahutamatud osad. Sotsiaaltöötaja rolliks on suuresti olla toetaja ja vahendaja kogukonna ja ühiskonna omavahelises kooskõlas, et rahuldada tema liikmete vajadusi. Kõige enam vajavad just toimetuleku toetamist nii üksikisikud, pered, kui ka erinevad rühmad. Seda tööd saab hästi ja kompetentselt teha vaid inimene, kellel on selleks erialane ettevalmistus ja kõrgharidus. (Kutsekoda, 2014)

Sotsiaaltöötajal tuleb oma igapäevases töös klientide heaolu tagamiseks, taastamiseks ja suurendamiseks anda endast kõik s.o väljendada oma emotsioone ja tundeid, kasutada oma isikuomadusi, kui hetkel vaja minevaid olulisi tööriistu, samuti peavad olema tema mõtted suunatud inimeste heaolule. Kui aga pidevalt ainult anda, midagi vastu saamata ja oma jõuvarusid taastamata, mõistame, et see töövahend on kulunud ja vajab hooldamist

nagu iga teinegi töövahend. (Elenurm, 2011, lk 34-35) Sotsiaaltöötajalt oodatakse suurepärase sotsiaaltööga toimetulekut. Heade tulemuste saavutamiseks tuleb tähelepanu osutada töökeskkonnale, mis koondab enda alla organisatsioonilise ja professionaalse keskkonna. Ilma tähelepanuta ei tohi jätta ka inimfaktorit, klienti, kes on sotsiaaltöötajaga seotud, ning ümbritsevaid kolleege. Puudujääke, mis tulenevad sotsiaaltöötaja isikust, peaksid korvama teised keskkondlikud faktorid ning see ei tohiks olla mõjuteguriks sotsiaaltöölt lahkumiseks. (Pihelgas, 2011, lk 39)

Yan (viidatud Pihelgas, 2011, lk 40 vahendusel) tõdeb, et igapäevane sotsiaaltöö on väga pingerohke ja ettearvamatute probleemide ja situatsioonide poolest, mis võivad esile kerkida ja mida tuleb osata väga kiiresti lahendada. Sotsiaaltöötaja töö seisneb inimeste, nende perede ja erinevate instantside vahel, kus puuduvad selged piirid ja kriteeriumid, koostöö võimaluste leidmises ja lahendamises. Tihti kaasnevad ka väga erinevad ning rasked rollikonfliktid ning kõik need faktorid suurendavad selle töö tegijate kiiremat läbipõlemist. (Soderfeldt ja Soderfeldt, 1995, lk 638-646) Sotsiaaltöötajad vajavad oma igapäevases töös ka õiglast suhtumist, tunnustamist ja ühtsust. Neile peavad olema tagatud võimalused hankida ja saada teavet seadusemuudatustest ja kõigest, millega peab tööl kursis olema. Need on motivaatorid, mis aitavad tööd hästi teha. Selleks, et töötajatel oleks töötahe, soov igapäevaselt oma tööle naasta ja tegutseda, tuleb lahendada ka muud probleemid, mitte ainuüksi materiaalsed vajadused väidab Fitts (viidatud Pihelgas 2011, lk 40 vahendusel). Samas artiklis Cole, Panshanadeswaran & Daining (viidatud Pihelgas, 2011, lk 40 vahendusel) tuuakse välja aspektid, mida ei tohi jätta tähelepanuta ning mis on olulised kõigile, mitte ainult sotsiaalala töötajatele, et suurendada tööga rahulolu. Need on: õiglane palk, töökeskkond, arenguvõimalused karjääriredelil ja supervisioon. Kõik sellele vastupidine, tekitab negatiivseid ja ebameeldivaid emotsioone ning rahulolematust ja motivatsioonilangust. Töökoormus ja tasu peavad olema tasakaalus. (Pihelgas, 2011, lk 40)

Igapäevatöö seisukohast on sotsiaaltöö tegevusvaldkonnal kolm võtmelementi, mida tuleb arvestada. Inimese enda aktsepteeritav elukvaliteet, isiklik suutlikkus nende tegevuste sooritamiseks ja sekkumise meetod, millega tagatakse teda ennast rahuldav elukvaliteet. Esimene element on poliitilise iseloomuga, kuid see on ebamugav teema

ning poliitikud eiravad seda. Teine ja kolmas element on erialased, kuid poliitikud on tunginud nendesse sotsiaaltöö erialast kompetentsi nõudvatesse valdkondadesse ja süüdistused toimetulekupiiris, vaesuses jms on saanud sotsiaaltöötajad endale. (Paavel, 2004, lk 7-8)

## **1.2. Sotsiaaltöötajate töökohustused, vajalikud teadmised, oskused ja omadused**

Sotsiaaltöötajad peavad oma igapäevases töös lähtuma seadustest, ametijuhenditest, kutse-eetikast ning kutsestandarditest, mis määratlevad ära nende haridusliku taseme, töökogemuse ning enesetäiendamise kriteeriumid. Sotsiaaltöötaja peab selleks, et ta saaks lahendada ülesandeid, kus tuleb aidata klienti tekkinud probleemide puhul, olema toimuvast teadlik. Siit tulebki välja, et kliendi aitamine nõuab sotsiaaltöötajalt tundlikkust ja teadlikkust ühiskonnas toimuvatest sotsiaalsetest protsessidest ja nende mõjust indiviidile. (Strömpl, 2009, lk 44)

Maapiirkondade omavalitsustes töötab üks või kaks sotsiaaltöötajat. Suuremates linnades võivad sotsiaaltöötajad spetsialiseeruda valdkonniti: laste-, eakate- või puudega inimeste hoolekanne. Võimalusel saab eristada veel ka töötute hoolekannet, kuhu alla võib liigitada ka kodutud ja vangist vabanenud isikud. Omavalitsustes, kus on üks sotsiaaltöötaja, tuleb temal ainuisikuliselt kõik probleemid lahendada. Sama teemat on käsitlenud ka oma bakalaureusetöös Martin Parts (2014), kus ta uurides maasotsiaaltöö eripära, toob välja, et juhul, kui sotsiaaltöötajal on suurem osalus kogukonnas, võib see anda sotsiaaltöötajale suurema töökoormuse ja sellest lähtuvalt toimub ka kiirem läbipõlemine. Selline väide tugineb asjaolule, et praegusel hetkel on sotsiaaltöötajad maal võrdlemisi kurnatud. Seda soodustab olukord, kus maa-sotsiaaltöötaja ei saa kindlale kliendigrupile spetsialiseeruda, kuna ta on üksik, mis tähendab üksiti seda, et ta ei saa oma ülesandeid delegeerida ja tuleb tekkivate erinevate probleemidega ise tegeleda leiab Reilent. (viidatud Parts, 2014, lk 12 vahendusel)

Töö autor on lisanud juurde Paide Vallavalitsuse sotsiaaltöötaja ametijuhendis loetletud teenistusülesanded, et näitlikult välja tuua töö lai amplituud, mis hõlmab niivõrd erinevaid lahendamist vajavaid probleeme. (Paide Vallavalitsus, 2014)

- Peab elektroonilist sotsiaalregistrit;
- korraldab ühistransporti;
- osutab kaasabi kinnipidamiskohtadest vabanenutele elu- ja töökoha leidmisel;
- korraldab töötute tööhõivet;
- korraldab vanurite, puuetega inimeste sotsiaalhoolekannet;
- korraldab laste kaitset ja hoolekannet;
- korraldab abi vajavate perekondade väljaselgitamist ja abistamist;
- koostab tervishoiu- ja sotsiaalküsimustes sissetulnud avaldustele ja kirjadele vastuseid;
- peab arvestust paljulapseliste perekondade üle;
- arvestab toetuste suurused ja teeb ettepanekuid nende määramiseks;
- koostab aruandluse sotsiaalabi rahade kasutamise kohta;
- korraldab omasteta isikute matmist;
- teeb ettepanekuid sotsiaalhooldustöö paremaks korraldamiseks, sotsiaalhoolduste objektide asutamiseks vallas ja nende töö paremaks korraldamiseks vallavalitsusele ja sotsiaalkomisjonile;
- osaleb oma valdkonna projektitöös;
- ennetab, kõrvaldab või kergendab toimetulekuraskusi;
- kogub, analüüsib ja edastab sotsiaalhoolekande alast informatsiooni;
- koostab sotsiaalvaldkonda, tervishoidu ja ühistransporti puudutavate korralduste ja määruste eelnõusid vallavalitsuse istungile;
- valmistab ette oma valdkonna volikogu õigusaktide eelnõusid ja osaleb volikogu komisjoni töös;
- koostab vastuseid oma valdkonda puudutavates küsimustes sissetulnud avaldustele ja kirjadele;
- täidab muid abivallavanema antud tööga seotud ülesandeid.

Käesolevas ametijuhendis toodud ülesanded on kohandatud valla vajadustest ja olukorrast lähtuvalt. Töö autor viibis antud vallavalitsuses 2015. aastal praktilisel ning kogetust võib öelda, et ülesanded, mida ei osata kellelegi anda või mida keegi ei soovi lahendada, delegeeritakse sotsiaaltöötajale.

Töö autor püüdis leida sotsiaaltöötaja tööülesandeid, mis pärineksid õigusaktidest, kuid otsingud ei andnud tulemust. Kutsealade kirjeldused olid välja toodud Kool.ee õppematerjalides, kus sai tutvuda sotsiaaltöötaja tööülesannetega, mis on üldsõnalisemad, kuid katavad enamuses kõik sotsiaaltöötaja teostatavate ülesannete ala, milleks on:

- teha ettepanekuid seadusandluse muutmiseks ja sotsiaalressursside ümberpaigutamiseks, ennetamaks sotsiaalprobleeme;
- aidata üksikisikuid ja perekondi isiklike ning sotsiaalsete probleemide puhul;
- koguda teavet klientide vajaduste kohta ning selgitada neile nende õigusi ja kohustusi;
- analüüsida kliendi olukorda ja pakkuda alternatiivseid võimalusi probleemide lahendamiseks;
- ette valmistada materjale või teatise kohtu- ja muude juriidiliste menetluste tarvis;
- hinnata, kavandada, välja töötada ja arendada hoolekandeteenuseid;
- aidata kehaliste või vaimsete puuetega inimestel leida vajalikku arstiabi ja hoolekannet, et parandada nende võimet ühiskonna eluskaasa lüüa, samuti kavandada, organiseerida või osutada koduteenuseid;
- välja arendada regionaalne sotsiaalteenuste võrk.

Marju Selg (2014b, lk, 41) on öelnud, et sotsiaaltöö tegemise juures tuleb arvestada seda, et see eriala nõuab oma spetsiifikast lähtuvalt väga kõrget kvalifikatsiooni ning läbi kutsestandardite on meil võimalus teadvustada ühiskonnale sotsiaaltöö professioni. Sotsiaaltöötaja peab teadma oma kohutusi, õigusi ja võimalusi, mille piires tal on võimalik tegutseda. Samuti tuleb teada, milliseid kohustusi kätkevad endas erinevad valdkonnad.

28. septembril 2011. aastal Tervishoiu ja Sotsiaaltöö Kutsenõukogu kinnitatud uues sotsiaaltöötaja III, IV, V kutsestandardis on välja toodud sotsiaaltöötajate kutsekvalifikatsiooni nõuded. Sotsiaaltöötaja kliendid on toimetulekuraskustes inimesed, kelle probleemidena saab üles lugeda: töötuse, eluaseme puudumise, majandusliku toimetulematuse, tõsised haigused või puude, väärkohtlemise, riskikäitumise ja muud sotsiaalsed riskid. Läbi otsese nõustamise aitab sotsiaaltöötaja kliendil mõista olukorda, kus klient viibib, jõuda otsusele ja leida vajalikke ressursse. Ta teavitab kliente

sotsiaaltöötaja õigustest ja ühiskonna võimalustest ning vahendab või korraldab sotsiaaltoetusi, - teenuseid ja abi. (Kutsestandard, 2011, lk 3)

09.09.2014 võeti vastu sotsiaaltöötaja VI ja VII kutsestandard, mille lahti seletamiseks on Marju Selg toonud välja nende tasemete kvalifikatsiooni erinevused. Kõrgema taseme kvalifikatsiooniga sotsiaaltöötajal eeldatakse suuremaid ja laiapõhjalisemaid teadmisi, mis võimaldavad vajadusel juhendada ka madalama astme töötajaid, samuti teisi sotsiaaltöötavaid inimesi. Selleks, et teavitada teisi sotsiaaltöö probleemidest ning olla kursis toimuvaga, tuleb lisaks igapäevatoole tegeleda nii koolitamisega, arendamisega, analüüsimisega kui ka poliitika kujundamisega. Kõrgema taseme saavutanud sotsiaaltöötaja tööülesannete hulka kuulub ka koostöö erinevate koostööpartneritega. Samuti koosolekutel osalemine ja sõnavõtt ning oluline on ka kohalike omavalitsuste eelnõude tegemine. (Selg, 2014b, lk 42)

Rajaleidja leheküljel välja toodud ametite ja kutsealade andmebaas annab ülevaate selle kohta, milliseid teadmisi ning isikuomadusi eeldatakse sotsiaaltöötajatelt. Lisaks kõrgharidusele tuleb omandada teadmised ka psühholoogiast ja nõustamisest. Igapäevane töö vajab keele ja arvutioskust. Sotsiaaltöötaja töö korraldamiseks ja klientide erinevate spetsialistide juurde suunamiseks tuleb hästi tunda ja kursis olla sotsiaalhoolekandesüsteemiga. Asjaajamine, toimetamine erinevate kutsealade dokumentidega ja õigusaktide tundmine kuuluvad samuti sotsiaaltöötaja tööülesannete hulka. (Rajaleidja 2016) Sotsiaaltöötajalt kui isiksusest oodatakse tema igapäevase töötamise juures:

- sallivust ja pühendumust;
- pingetaluvust, mõistmist ja asjalikkust;
- empaatiavõimet ja ehedust;
- iseseisvust otsustamisel ja vastutustunnet;
- väga head suhtlemis- ja kuulamisoskust;
- koostöö- ning motiveerimisvõimet;
- kasutades oma elutarkusest tulenevat oskust näha võimalusi ja leida lahendusi olukorra leevendamiseks.

Ametite ja kutsealade andmebaas (2016) annab lisaks ka loetelu, kus on välja toodud need valdkonnad, mida sotsiaaltöötajal tuleb tunda:

- juhtumi- ja võrgustikutöö ning rühmatöö põhimõtteid;
- klientidega suhtlemise aspekte: erineva kultuuritaustaga kliendid;
- kaebuste ja pretensioonide käsitlemine;
- eksperdihinnangu andmine kliendi toimetuleku kohta;
- kliendi esindamine jne;
- sotsiaalteenuseid ja hoolekandeesutuste tööd;
- heategevuse ja sponsorluse, heategevusfondide võimalusi;
- supervisiooni – enda ja kolleegide töö analüüsimist.

Kõik omavalitused ei lähtu kutsestandarditest ning kutseeldustest ja -nõuetest ning on sotsiaaltöötaja ametijuhendi koostanud isiksust arvestades, pannes haridustaseme nõudeks antud omavalitsuses töötaja haridustaseme nõude. Näide: Paide Vallavalitsuse sotsiaaltöötaja ametijuhendist, kus punkt, mis puudutab sotsiaaltöötaja haridustaset on järgmine: 1.1. omab vähemalt keskkaridust ja kutsetunnistust ametialase ettevalmistuse kohta. (Paide Vallavalitsus, 2014)

Tiia Tamm (2008, lk 34) on väljendanud arvamust, et sotsiaaltöötaja töökeskkond on väga oluline faktor, sest kui loome võimalused teha tööd tingimustes, mis võimaldavad arenemist ja pädevuse kasvu, siis saame loota, et klientidele saavad osaks toetus, mõistmine, abi ja pidev heaolu. Tamm on vastukaaluks välja toonud selle, et sotsiaaltöötaja peab hästi orienteeruma käitumismustrites, mis on tekkinud inimeste ja keskkonna vahelisest vastasmõjust. Inimene, keda on vaja mõista ja tunda, peab sotsiaaltöötajale olema üks tervik. (*Ibid.*, lk 38) Selleks, et inimest mõista, tuleb kuulata, selleks, et tunda, tuleb armastada. Kõigile ei ole seda antud ja kõik ei saa seepärast inimestega ja nende muredega töötada. Tuleb mõista teisi ja tuleb osata ennast hoida. Isikuomadused, mida vajab sotsiaaltöötaja, on ära toodud loetelus: (Kutsestandard, 2014)

- tolerantsus,
- pühendumus,
- pinget- ja frustratsioonitaluvus,
- empaatiavõime,

- otsustusvõime,
- kohusetunne,
- koostöö- ja motiveerimisvõime,
- suhtlemisoskus.

Lisaks eeltoodule on Paide Vallavalitsuse isikuomadustena välja toodud analüüsivõime ja eneseväljendusoskus, vastutusvõime ning lojaalsus tööandjale (Paide Vallavalitsus, 2014).

### **1.3. Eetilise osatähtsus sotsiaaltöös**

Sotsiaaltöötaja töös vajalik tolerantne suhtumine erinevatesse abivajajatesse võimaldab ilma eelarvamuste ja valikuteta kohelda kõiki, kes temalt abi vajavad, võrdselt. Inimeste psüühilised ja füüsilised erinevused ei ole põhjuseks erikohtlemisele või abist keeldumisele. Töö, mida sotsiaaltöötaja teeb, on loodud inimõiguste ja kutse-eetika alusel. Mitte alati ei saavutata eesmärke, mis oleksid andnud kliendile kaitset või tema vajadusi ei ole arvestatud, sellisel juhul on sotsiaaltöötajal õigus esindada oma klienti. (Kutsestandard, 2014)

30. novembril 2005 võeti Eesti sotsiaaltöö III kongressil vastu sotsiaalala töötaja eetikakoodeks. Sotsiaalala töötaja töö ei lõpe ka siis, kui tööpäev on lõppenud, tema peab olukordades, kus vajatakse abi, alati nendele probleemidele reageerima ning leidma lahendusi ja tegema valikuid ning langetama õigeid otsuseid, aluseks võttes inimlikud väärtused, mida on hakatud kokkuleppeliselt eetikaks kutsuma. Kahjuks ei ole ka harvad juhused, kus haiget saab sotsiaaltöötaja ning tema hirmud võivad muutuda probleemsete olukordade lahendamisel nii hirmuäratavateks, et ta ei suuda enam sekkuda tekkinud probleemidele lahenduste leidmisel. Need on hetked, kus kahjustada saavad nii sotsiaaltöö sisu kui maine. (Eesti Sotsiaaltöö ..., 2005)

Juba siis, kui inimene on endale selgeks teinud, et soovib töötada sotsiaalalal, peab ta olema valmis omaks võtma piirangud, mis on lahutamatuks osaks tema ametis. Enam ei saa ta olla vaba kõigis oma tegemistes või isegi tegemata jätmistes, sest sotsiaaltöötajana tööle asudes võtab ta omaks need põhimõtted, mis käivad kaasas tema igapäevase tööga



ja lähtuvalt eetikakoodeksist. Ka tema isiklikus elus on teatavad piirangud, millest ta üle astuda ei tohi. (Lääts, 2010, lk 56) Eetikakoodeksis on põhimõtted, mis näevad ette, et sotsiaaltöötajad kasutavad oma ühiskonnalt neile antud võimu aktiivselt, et näidata sotsiaaltöö vajalikkust. Sotsiaaltöötaja osaks on võita inimeste usaldus ja läbi selle kindlustada oma ala töötajate roll ühiskonnas, et luua alus sotsiaalsetele muutustele. Sotsiaaltöötaja, kes jätab kasutamata võimalused midagi muuta ning suhtub sellesse väga ignoreerivalt, rikub eetikakoodeksi põhimõtteid. (Heidmets, 2007, lk 22)

Sotsiaalala töötaja eetikakoodeksisse on sisse kirjutatud kokku 8 punkti. Töösse on sisse toodud 6 punkti, töö autoripoolse valikuna. (Eesti Sotsiaaltöö ..., 2005) Neid võib liigitada kaheks, kus ühes osas on ära toodud sotsiaalala töötajat ennast puudutavad normid, nagu:

- sotsiaalala töötaja käitumise alus on humaansel inimkäsitusel põhinev hoiak;
- sotsiaalala töötaja töövahenditeks on teadmised, oskused, kogemused ja kutse-eetika;
- kasutab tema käsutuses olevat teavet vastutustundlikult vastavalt asutuses kehtestatud korrale või kliendiga sõlmitud kokkuleppele.

Teises osas on aga välja toodud sotsiaalala töötaja ja kliendi suhted:

- sotsiaalala töötaja usub kliendi võimesse teha oma elu puudutavaid otsuseid, suunab teda delikaatselt arukatele otsustele, tunnustab ja respektierib kliendi isiklikke eesmärke, vastutust ja kodanikuõigusi, mis vastavad tema suutlikkusele ja pädevusele;
- sotsiaalala töötaja lähtub töös kliendiga oma kompetentsuse piiridest, sh ei anna lubadusi, mida ta ei suuda täita;
- kogu informatsioon, mida sotsiaalala töötaja jagab nii kliendile kui ka koostööpartneritele, peab olema edastatud teabe saajatele arusaadaval viisil.

Vahel on inimesel raske aru saada ja endale selgeks teha, miks ta tegi mingi valiku. Mõnikord on meie ees väga rasked ja keerulised olukorrad ning valikute tegemist ja otsuste langetamist tuleb endale põhjendada ja leida tugipunkte, millele toetuda. Need on kas kirjutamata reeglid või erinevad eetilised seisukohad. (Follestad, 2012, lk 93)

#### 1.4. Stressi olemus ja sellest lähtuvad terviseprobleemid

„Stress on kiviajast alates olnud inimesele kaitse- või kohanemisreaktsiooniks, selleks et väliskeskkonna stressoritele reageerimise abil tulla mingi olukorraga toime. Stress on reaktsioon, tänu millele inimene, kui liik on suutnud kümne tuhande aasta vältel ellu jääda“. (Teichmann, 2016) Igasugune töösituatsioon võib saada potentsiaalseks stressiallikaks. Igaüks meist tajub enda ümber toimuvat erinevalt. Väga palju oleneb see meie isikuomadustest, vastuvõtlikkusest ja sellest, kuidas me tajume töösituatsiooni. Stressi ulatus ja tõsidus sõltubki meie isiksusest. (Goliszek, 1997, lk 43)

Inimene selgitab argielus stressi olemust kui ärritavat närvipinget, mis aina juurde kuhjudes hakkab lõpuks ohustama ka tema tervist. Teadlased on teinud järelused, et kui inimese keha peab taluma suuremaid pingeid ja nõudmisi, siis hakkavad sellele vastu töötama nii keha, kui ka meel. Tekkinud on valmisolek ja jõuvarude mobiliseerimine selleks, et vastu pidada kas ohu või suure koormuse tingimustes töötamiseks. Stressoriteks võivad olla erinevad asjaolud, mis nõuavad organismi kohanemist. Meile teadaolevad ja üldiselt levinud stressorid on: kurnav töö; psühhotraumad ja haigused; ajapuudus või vastupidi - pikad ooteajad; halvad töötingimused ja olukorrad tööl, mis pidevalt segavad normaalset töötegemist; info üleküllus või vastupidi - infosulg. (Kidron, 2001, lk 153)

Millised asjaolud võivad veel stressi suurendada? Me võime neid liigitada subjektiivseteks stressitekitajateks ja füsioloogilisteks töötingimusteks. Asjaolud kus töö ei paku meile enam huvi või oleme enda jaoks avastanud, et elukutse, mille oleme valinud, on täiesti vale. Väga tihti on stressoriteks suhted juhi või kolleegidega, kus vastaspoolel ei püüagi konflikte lahendada. Kuidas meid mõjutab töökoormus, mis aina kasvab ja mille tagajärjel on tekkinud täielik korralagedus töökohal? Selline asjadega toimetulematus viib selleni, et me hakkame tegema asju kiirustades, olukord kasvab meil üle pea ning koos sellega suureneb stress. Tööandja, kes ei pea vajalikuks töökoha uuendamist ning töökõlblikuks muutmist, võivad oma töötajatel esile kutsuda stressi just nende füsioloogiliste töötingimuste tõttu, milleks on: müra, vilets valgustus, aegunud töövahendid, halvas seisus tööruumid. (Elenurm *et al.*, 1997, lk 23). Millised on märgid,

mis annavad teada ja hoiatavad meid selle eest, et midagi on korrast ära ja me hakkame stressi langema? Kõige esimene märk, millele tuleks reageerida ja tähelepanu osutada on niiöelda „kontrolli“ kaotamine. Inimene ei kutsu enam sündmuse ise esile, vaid hakkab nendele emotsionaalselt reageerima. Tekivad nii füsioloogilised kui psühholoogilised reaktsioonid sündmustele. Selleks, et stressiga hakkama saada ja saavutada kontroll enda üle, tuleb vabaneda eelmainitud reaktsioonidest, taastada oma kohustused ning vastutus. Stressiseisundis inimene ei saa aru, mis temaga toimub. Ta hakkab tundma hirme, tekivad paanika ja teadmatus eesootava pärast ning ta tajub, et tema füüsisega on toimumas midagi imelikku, mida ta ei suuda mõista. (O`Hanlon, 2000, lk 7)

Stressil ei ole kindlat sümptomite kompleksi. Stressi puhul võib täheldada südame-ja veresoonkonna haiguste sümptomeid - õhupuudus, südamepekslemine, peapööritus, iiveldus, nõrkus. Ka unehäireid on kõige sagedamini seotud just stressi või ärevusega, kuid ei tohi välistada ka muid haigusi või tegureid. (*Ibid.*, 18) Stress on nähtamatu haigus, mis mõjutab meid, meie organisatsiooni kui ka kõiki teisi, kes meid ümbritsevad. Seda ei tohi mingil juhul ignoreerida. Stressi tagajärjel kannatavad üksikisikud, kellel tekivad haigused ja käitumisprobleemid, sagenevad paanikahood. Pikaajalise stressi all kannatavad inimesed on vastuvõtlikud hirmudele. Nad on tujukad, depressioonis, vihased ja ärritunud. Stress mõjutab ettevõtete tööd, kus tekivad probleemid halva töö kvaliteedi pärast ning töötajate töölt eemaloleku tõttu. Samuti avaldab stress mõju ühiskonnale - tuleb tasuda ravikulud ning töövõimetus pensionid, mis on saadud töötraumade tagajärjel. (Hindle, 2000, lk 6-8)

## **1.5. Tööstress, selle põhjused ja tagajärjed**

Kaasajal käsitletakse tööstressina pingeseisundit, mille on põhjustanud erinevad tööle esinevad stressorid ehk stressi põhjustajad. Täpsemalt - tööstress on kogum emotsionaalseid, tunnetuslikke, käitumuslikke ja füsioloogilisi reaktsioone, mida kutsuvad esile töö sisu, töökorraldusega seotud ja töökeskkonnas esinevad faktorid. (Teichmann, 2016)

Kümme kõige levinumat stressifaktorit on kokkuvõtvalt välja toonud (Goliszek, 1997, lk 43):

- organiseerimatus või suutmatus aega planeerida;
- konfliktid ülemuste või kolleegidega;
- tööle mittevastav kvalifikatsioon;
- ülekoormuse ja masenduse tunne töö juures;
- liiga suur või liiga väike vastutus;
- võimetus kinni pidada tähtaegadest;
- võimetus kohaneda tööritiini muutustega;
- suutmatus ära kasutada oma oskusi;
- tühimuse tunne;
- ülemuste toetuse puudumine.

Esimeseks oluliseks sammuks ongi ära tunda need stressorid, mis meid isiklikult mõjutavad. Stress, tööstress ja läbipõlemine, milline on õige termin, kui soovime rääkida tööl tekkinud ülepingetest, mis ei allu enam meie kontrollile? Terminit „läbipõlemine“ kasutatakse tänapäeval siis, kui me soovime rääkida tööstressist, sest see on muutunud põhiliseks probleemiks väga mitmetel kutse- ja ametialadel. (Goliszek, 1997, lk 46) Ameteid, kus igapäevaseks tööks on teiste abistamine, on palju. Kuidas saab teisi aidata, kui endal on probleemid? Seega on levinud arvamus, et abistajal endal ei saa olla probleeme. Ei ole ju mõeldav, et inimene, kellelt ootame abi, on järsku väsinud ja ei ole suuteline teid aitama. Ka abistajad ise peavad vaele või ei taha tunnista oma probleeme ja vajadust nendega tegeleda, sest nemad peavad olema tugevad ja teisi abistama, mitte olema ise abivajajad. (Maiste, 2005, lk 71)

Töö autor toob välja ka Cristina Maslachi ja Michael P. Leiteri (2007, lk 19-23) viis enim levinud inimeste ja töö vahelist ebakõla. Liiga suur töökoormus on ehk kõige ilmsem märk inimese ja töö vahelisest ebakõlast. Me peame tegema liiga palju liiga lühikese aja jooksul liiga nappide vahenditega. Kontrolli puudumine on teine märk, mis viitab inimese ja töö vahelisele sobimatusele. Inimesed soovivad võimalust valida ja otsuseid teha, kasutada oma mõtlemisvõimet. Lahendada probleeme ja anda oma panus eesmärkide saavutamiseks, mille kohta neil tuleb aru anda. Tööpanuse eest saamata jäänud tunnus on kolmas ebakõla töö ja inimese vahel. Kui me kiitust ei pälvi, väheneb töö – ja meie kui töötajate – väärtus. Õigluse puudumine on tõsine ebakõla inimese ja töökeskkonna

vahel. Õiglus tööl tähendab, et inimeste suhtes näidatakse üles austust ja nende eneseväärikus saab kiita. Väärtuskonflikt tekib siis, kui esineb vastuolu töö nõudmiste ning isiklike väärtuste vahel. Mõnel juhul sunnib töö inimest isegi ebaeetiliselt käituma ning on tema isiklike väärtustega vastuolus. Pikaajaline kestav tööstress viib inimese läbipõlemiseni. Seega saab väita, et tööstressil ja läbipõlemisel on sarnased nähud, kuid millal muutub stress läbipõlemiseks ehk saavutab oma viimase astme? Rootsi Sotsiaalamet on välja andnud ettekirjutuse arstidele läbipõlemise diagnoosi panemiseks. Inimesel peavad olema vähemalt kaks nädalat kestnud füüsilised ja psüühilised sümptomid, mida on vähemalt kuus kuud mõjutanud ära tuntavad stressorid ja silmnähtavalt on vähenenud energia ja vastupidavus. (Jürisoo, 2004, lk 48)

## **1.6. Stressiga toimetulek ja supervisooni osa selles**

Inimesed on kasutanud stressiga toimetulekuks üles kerkinud probleemide lahendamist. Selleks püütakse keskenduda antud probleemile ning leida abi ja lahendusi tekkinud ebameeldivale olukorrale. Teiseks võimaluseks sellest situatsioonist väljatulekuks on emotsionaalse toetuse otsimine. Need inimesed, kes suudavad oma emotsioone välja elada, vabanevad pingest ning neil tekib võimalus antud situatsioone ümber hinnata. Kasutatakse ka strateegiat, mille puhul inimene täielikult eitab oma probleemi, peites „pea liiva alla“. Kui mina ei näe seda, siis ka teised mitte ja probleem ongi olematu. Mõnikord aga hoopis lepitakse olukorraga või hakatakse tegelema mittevajalike ja ebaoluliste asjadega. Kõige halvem variant on see, kui otsitakse abi mõnuainetest.

Ühtegi eelpool mainitud strateegiatest ei saa lugeda ainult heaks või halvaks. Erinevad olukorrad ja probleemid nõuavad erinevaid lähenemisviise ja ainult sellest lähtuvalt saame me teada, kas strateegia on antud situatsioonis kõlbulik või kõlbmatu. Stressi põhjuste lahendamisel on hea teada ka algpõhjusi, kuid tihti ei lase emotsioonid sellega tegeleda ja valitakse strateegia, mis antud olukorras muudab tööstressi vastupidiselt ootustele ohtlikuks. Sellisele olukorrale võivad järgneda psühhosomaatilised haigused nagu näiteks diabeet või südame-veresoonkonna haigused. Tagajärjed, mis järgnevad pikaajalisele stressile võivad olla väga ohtlikud nii inimesele endale kui ka lähedastele. Inimene, kelle keskendumisvõime langeb, teeb rohkesti vigu, mille tagajärjeks võivad olla lahkkelid tööl halva töökvaliteedi pärast ning ka töötraumad. Pidev pingeseisund ja

rahulolematuse enda ja oma tegevustega tekitavad inimeses hirmu, enesehinnangu langust ning kõige väljapääsmatumad olukorrad võivad viia enesetapuni. (Teichmann, 2016) Inimestevaheline intensiivne suhtlemine, millega kaasnevad negatiivsed pinged ja pidev stressis olek, võivad põhjustada vaimset ja kehalist ülimat väsimusseisundit, mille all mõeldakse läbipõlemist ehk „burn out“ sündroomi. (Niitra, 2004, lk 39)

Sotsiaaltöötajate töös tuleb toime tulla pidevalt uute nõudmistega. Et saavutada pädevust oma töös, tuleb tegeleda enesearengu ja täiendamisega. Pädevuse kasvu ja arengu oluliseks teguriks on töökeskkond, kus on loodud tingimused abiotsijale vajaliku abi, toetuse ja mõistmise pakkumiseks. (Tamm, 2008, lk 34) Sotsiaaltöötajad peavad oskama oma igapäevatööga, kus tuleb lahendada väga erinevaid probleeme ning sellega seotud emotsioonidega, hakkama saada. On vaja, et keegi annaks neile tagasisidet, peegeldaks nende käitumist. Selleks on supervisioon, mille keskmeks on tööteemad. Käsitletakse omavahelisi meeskonnasuhteid, erinevaid kliendijuhtumeid ja kõike muud, mis puudutab sotsiaaltöötaja igapäevatööd. Supervisioon on nõustamisprotsess, kus ei otsita süüdlasi ega kritiseerita tehtut, vaid püütakse läbi teiste kogemuste leida erinevatele olukordadele parimaid töötavaid lahendusi, mis toetavad igapäevatööd. Selleks, et aidata oma kliente probleemide lahendamisel, kasutavad sotsiaaltöötajad omaenda isiksust tööriistana. See tekitab emotsionaalset koormust, mis väsitab ja seab inimesed läbipõlemise ohtu. (Tael, 2015)

## **2. EMPIIRILINE UURIMUS SOTSIAALTÖÖTAJA LÄBIPÕLEMISE PÕHJUSTEST JA SELLE ENNETAMISE VÕIMALUSTEST JÄRVAMAA OMAVALITSUSTE NÄITEL**

Järva maakond ehk Järvamaa (pindala 2460 km<sup>2</sup>) on 1. järgu haldusüksus, mis asub Eesti keskosas, kus rahvastiku registri andmetel elab 01.01.2016 aasta seisuga 31121 inimest. Järvamaal on 12 omavalitsust s.h 10 valda: Albu, Ambla, Imavere, Järva-Jaani, Kareda, Koeru, Koigi, Paide, Roosna-Alliku, Väätsa ja Paide ning Türi linn

### **2.1. Uuringu meetod**

Käesoleva lõputöö empiiriline osa on rajatud Järvamaa omavalitsuste sotsiaaltöötajate enda tunnetusel tööstressist ja sellest väljakasvava läbipõlemise sündroomi olemasolust, mille tekke põhjusi võib leida põhjuste-seoste erinevatest tahkudes, mis mõjutavad igapäevase töö tegemist ja töötajate rahulolu.

Käesolevas uurimuses on stressi ja sellest tuleneva läbipõlemise põhjuslikkuse hindamiseks läbi viidud lisaks anketeerimisele ka intervjuud, mis püüavad anda vastuse küsimustele.

- Millised tegurid annavad jõudu teha igapäevast tööd ning millised kallutavad kaalukassi töölt lahkumise poolele?
- Kuidas hindavad sotsiaaltöötajad oma töökoormust, tunnustamist, ühtsust ja õiglast suhtumist igapäevasesse töösse?
- Kuidas hindavad sotsiaaltöötajad töömõju oma tervislikele probleemidele?

Need küsimused annavad laiapõhjalisemal lahtirääkimisel võimaluse näha stressi algeid ja konkreetseid põhjusi selle olemasolul. Strömpl (2009, lk 44) on välja toonud sotsiaaltööurija eesmärkide kaks aspekti: uurimisobjekti sügav tundmaõppimine ja kuidas esile kutsuda muudatusi uuritavas valdkonnas.

Käesolevas lõputöös püstitatud uurimisküsimustele vastuste saamiseks kasutati nii kvalitatiivset kui ka kvantitatiivset meetodit. Rakendatud on kvantitatiivse teaduse võimalusi, et vormistada kvalitatiivse nähtuse uurimise tulemusi (Õunapuu, 2014, lk 24). Uurimisobjektid ei ole töösse valitud juhuslikult, vaid valik on tehtud eesmärgipäraselt. Uuringu teostamiseks kasutati ühes ankeedis koos ankeetküsimustikuga ka ettevalmistatud küsimusi struktureeritud intervjuude läbiviimiseks, et välja selgitada uuritavate kogetu, tajutu ja mõtted. (Hirsijärvi, Remes, Sajavaara, 2007, lk 172). Töö autor oli valmis ka teemamuutusteks, mis haakuvad uurimisprobleemiga ja annavad tööle lisaväärtust. Ankeedi koostamisel täpsustasid küsimused teoreetilise osa kirjutamise jooksul. Ankeedis on kasutatud nii kinniseid kui ka avatud küsimusi juhuks, kui vastajad ei soovi, et nendega viidaks läbi intervjuusid. Uuritavatel peab olema võimalus väljendada oma arvamust ja põhjendada oma seisukohti, et küsimused ei kammitseks neid ning küsimustiku eesmärgiks ei oleks ainult statistiliste andmete kogumine. (Hirsijärvi et al., 2007, lk 188) Individaalintervjuudele eelistasid 11 sotsiaaltöötajat vastata kirjalikult eelnevalt saadetud struktureeritud intervjuuküsimustele põhjendusega, et selline variant on nendele vastuvõetavam nii ajaliselt, kui ka isiklikel motiividel. Üks vastanutest täitis ära küsimustiku, kuid intervjuuplokile ei soovinud vastata.

Uurijale oleksid suulised intervjuud andnud vastuste tõlgendamiseks rohkem võimalusi ja samuti oleks saanud teemade järjekorda vastavalt vajadusele ümber tõsta. Kirjalikult antud vastused seda ei võimalda. Intervjuude puhul oleksid olnud paigas alateemad. Küsimustega saanuks vastavalt olukorrale teemat laialdasemalt arendada ja tänu paindlikule meetodile oleks olnud võimalik jälgida ka vastaja kehakeelt, näoilmet ning kindlasti oleks olnud hea tähele panna uuritavatel tekkinud mõttepauside kohad. (Hirsijärvi et al., 2007, lk 192-105)



Statistiliste andmete kirjeldamisel individuaalsete tunnuste kohta ja ülejäänud küsimustiku puhul kasutati töös Likerti 5-palli skaalat, milles on olemas keskpunkt ja ära toodud kaks taset allapoole ja kaks ülespoole:

1. väga suurel määral, nõustun täielikult, alati;
2. suurel määral, nõustun, sageli;
3. teataval määral, neutraalne, mõnikord;
4. vähesel määral, ei nõustu, harva;
5. väga vähesel määral, ei nõustu üldse, mitte kunagi.

Küsimustikust (Lisa 1) on näha, et 1) tähendab, vastaja täielikku nõusolekut ja väiksemat või hoopis puuduvat stressifaktorit ja 5) tähendab, et väitega ei oldud üldse nõus ning see viitab igapäevasele stressifaktori olemasolule.

Ankeetküsimustik koostati ja saadeti vastajatele e-posti teel. Küsimustik koostati vastavalt seatud eesmärgile, kohandades selleks CBI (Copenhagen Burnout Inventory) läbipõlemise hindamise instrumenti, mis on oma struktuurilt lihtne ja mida on hea kasutada praktilises töös. CBI abil on võimalik viia läbi uuringuid kolme alaliigi osas, milleks on isiklik läbipõlemine (pikaajaline kehaline ja vaimne kurnatus), tööst tingitud läbipõlemine (tajutakse tööst tingitud vaimset ja kehalist kurnatust) ning klientidest tingitud läbipõlemine (kurnatus, mida tajutakse klientidega tehtud töö puhul) Kristensen *et al.* (2001 viidatud Maiste, 2005, lk 73).

Uurimusküsimustik oli üles ehitatud kahes osas (Lisa 1), kus esimene osa oli ankeetküsimustik, mis omakorda koosnes viiest erinevast alajaotusest: individuaalsed tunnused, töökoormus, tunnustamine, ühtsus ja õiglane suhtumine, millele sai vastused anda etteantud skaala järgi. Viimane osa puudutas intervjuu küsimustikku, millele paluti vastata kas kirjalikult või kokkuleppel vastajaga suulises vormis. Eelnevalt tutvustas töö autor ennast ja tööd e-kirja teel, leppides nii kokku vastamise soovid (kirjalik või suuline intervjuu). Ankeetidele vastamiseks lepiti kokku kahe nädalane periood (1. kuni 15. märts). Kuna neli sotsiaaltöötajat ei vastanud saadud kirjale, võttis töö autor nendega isiklikult ühendust, selgitas töö olemust ning palus veelkord leida võimalus ja aeg vastamiseks. Esialgu kolm töötajat valimist ei vastanud. Töö autor pöördus taaskord

isiklikult nende poole ja viimaks nõustused ka nemad vastama ja uuringu viimased vastused laekusid 01. aprilliks.

## **2.2. Valim ja läbiviimine**

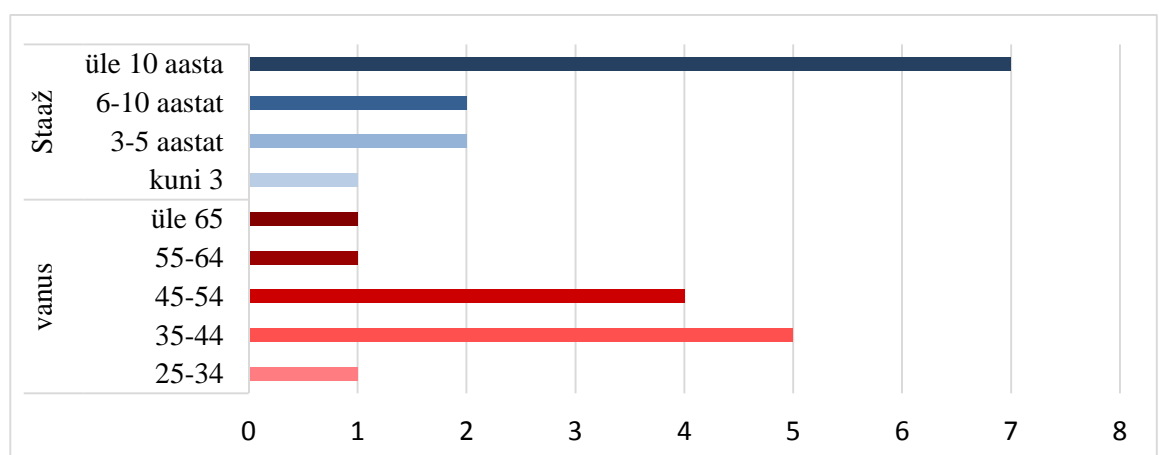
Valimi moodustasid 12 sotsiaaltöötajat Järvamaa omavalitsustest, nende hulgas ka Paide ning Türi linnavalitsuse sotsiaaltöötajad. Uuringuid valdadesse laiali saate ilmnes, et omavalitsuste struktuurides on sotsiaaltöötajate ametinimetused erinevad. Neljas omavalitsuses tegelesid sotsiaalaala töötajad lisaks sotsiaaltööle ka teiste kohustustega, milleks olid: haridus, lastekaitse, abivallavanem ja humanitaarala. Kõigil sotsiaaltöötajatel tuli igapäevaselt tegeleda nii praktilise sotsiaaltöö poolega kui ka täita sotsiaalametniku tökohustusi. Kolmes vallas töötasid sotsiaalaala töötajad üksi, kolmes vallas on lisaks sotsiaalnõunikule tööl hooldustöötaja. Neljas vallas on eraldi tööle võetud lastekaitse spetsialist ja kahes vallas on lisaks sotsiaalnõunikule tööl ka sotsiaaltöötaja.

Kaheteistkümnele välja saadetud küsitlusele saadi kaksteist vastust, vastamise protsent oli 100 ja saadud vastuste hulga järgi saab teha järeldusi ja üldistusi. Saadud küsitluste vastused sisestati Exceli tabelisse ning kirjalike intervjuude vastuste puhul kasutati induktiivset analüüsi, mis eeldab uuritava mõistmiseks materjali üksikasjalikku läbivaatamist. „Just induktiivses lähenemises andmeanalüüsile tuleb kõige paremini esile kvalitatiivse sisuanalüüsi üks tugevusi – uurimuses osalejate maailma mõistmine ja nende tõlgenduste ning tähendussüsteemide uurimine“. (Kalmus, Masso, Linno, 2015) Andmed analüüsis töö autor.

Lõputöö uuring eeldab ka eetilistest aspektidest kinnipidamist. Kõik uurimuses osalejad olenemata sihtrühmadest peavad olema andnud oma nõusoleku neid puudutavate andmete kogumiseks ja töötlemiseks. Uuritavatele tuleb tagada anonüümsus ning samuti tuleb austusega suhtuda nende eripäradesse. (Tulva, 2012, lk 48-52) Iseäralikest seostest ja eripärast lähtuvalt, mis kaasnevad sotsiaaltöö uurimuse ja praktikaga on Selg (2007, lk 68) välja toonud mõtte, et just kvalitatiivse sotsiaaltöö-uurimuse korral oleks hea rakendada sotsiaaltöö eetika standardeid.

Vastajatele konfidentsiaalsuse tagamiseks kustutas uurija vastanute nimed ja asendas need numbritega I-XII, mida kasutab ka intervjuuküsimuste tsiteeringutel. Samuti ei avalikustata vastanuid nimeliselt ja jälgitakse, et vastused ei satuks kõrvaliste isikute kätte ning ei arutataks vastuseid teistega. Uuringu tulemusi võib edastada küsitluses osalejatele vastavalt nende avaldatud soovile, kuid vastustest ei tohi olla võimalik välja lugeda, kes on konkreetne vastaja. Selleks ei tohi vastuste variantides olla väga spetsiifilisi küsimusi, mis annavad võimaluse vastaja tuvastamiseks.

ESTA (2012, lk 18) uuringu põhjal oli Järvamaa omavalitsustes neli magistrikraadiga, 13 kõrgharidusega, 13 keskeri- ja üks keskharidusega töötaja. Läbi viidud küsitlusel selgus, et käesoleval hetkel oli kõigil vastanutel kõrgharidus, nendest üheksal olid omandatud haridus ja ametikoht vastavuses õpituga ja kolmel küsitletul oli omandatud mingi muu eriala kõrgharidus. Kahel küsitletul, kellel ei olnud sotsiaaltööd puudutavat haridust oli kogunenud tööstaaži üle 10 aasta ja seega on nad saavutanud oma kompetentsuse ja teadmised antud töökohal. Ühel vastanutest oli staaži kuni viis aastat, mis ei ole küll väga pikk aeg, kuid piisav kõigi antud valdkonnas vajalike teadmiste omandamiseks. Tööle saamise eelduseks ei olnud oluline omandatud eriala, vaid kõrghariduse diplom. Üle 10 aastane tööstaaž konkreetses organisatsioonis oli seitsmel vastanul (58,3%). Ainult ühel vastanutest oli staaži kuni kolm aastat, võrdselt 3-5 ja 6-10 aastat oli mõlemas grupis kahel töötajal. Allpool on ära toodud joonis 1 tööstaaži ning vanuse kohta Järvamaa omavalitsustes.



**Joonis 1.** Sotsiaaltöötajate vanus ning staaž sotsiaaltöö erialal (autori koostatud)

2005-2007 Californias läbi viidud läbipõlemise ja füüsilise tervise uuringus sotsiaaltöötajatele jõuti järeldusele, et läbipõlemine on sotsiaaltöötajate kutsehaigus. Sellega tuleb varakult tegelema hakata, sest tööstressi aitab vältida varajane tervisehäirete tekke märkamine. Sellise pikaajalise seisundi tagajärjel tekib risk läbipõlemiseks. Üheks negatiivseks teguriks loeti ka vanust ja leiti, et noorematel töötajatel on läbipõlemise risk suurem. ( Kim, Ji, Kao, 2011, lk 258-268) Toetudes California uuringule saame oletada, et läbipõlemise riskirühma kuulub vaid üks töötaja, kelle vanus on kuni 34 aastat. Käesolevas uuringus püütakse selgusele jõuda, kas vanus on määravaks mõjuriks stressi ja läbipõlemise tekkele või on ajenditeks hoopis tööstaaž või muud sotsiaaltöoga seotud probleemid. Joonise 1 põhjal saame öelda, et Järvamaa omavalitsustes töötavatest sotsiaaltöötajatest on 75% vanusevahemikus 35-54, kelle tööstaaž ületab 10 aastat.

Olulise seisukohana tuleb käsitleda ka peresuhteid, sest pereliikmete toetust loetakse läbipõlemise vältimisel väga oluliseks (*Ibid*, lk 258-268). Uuringust nähtub, et seitse küsitletut olid abielus, mis eeldab, et nendel on olemas toetus ja abi juba esimestel tervisekahjustuste ilmingutel. Nende stressiolukorrad leiavad lahenduse ennem, kui muutuvad pikaajalise kestvuse tõttu läbipõlemiseks. Kaks sotsiaaltöötajat olid vallalised, kaks lahutatud ja üks küsitletutest oli lesk.

## 2.3. Uuringu tulemused

Alljärgnevas peatükis antakse kogutud uurimismaterjalide kohta ülevaade. Analüüsitakse ankeetküsimustiku uurimistulemusi ning tuuakse välja intervjuerimisküsimuste vastustes esitatud sotsiaaltöötajate vaatenurgad, kogemused ja arvamused. Tuuakse välja, millised tegurid viitavad sellele, et igapäevane töö on muutunud stressi tekitajaks ja võib viia läbipõlemiseni ning töökoha vahetuseni. Küsimustikus on jagunenud küsimused:

- sotsiaaldemograafilisteks – vanus, haridus, tööstaaž ja perekonnaseis;
- töökoormusega seotud küsimusteks – töökoormuse suurenemine, tööülesannete täitmine ja sellega toimetulek, töökoormuse mõju isiklikule elule jne;
- tunnustamise küsimustikes on puudutatud töö väärtustamist ja arenguvõimaluste olemasolu kollektiivis;
- ühtsuse plokis on välja toodud juhi ja teiste töötajate abi ja toetus;

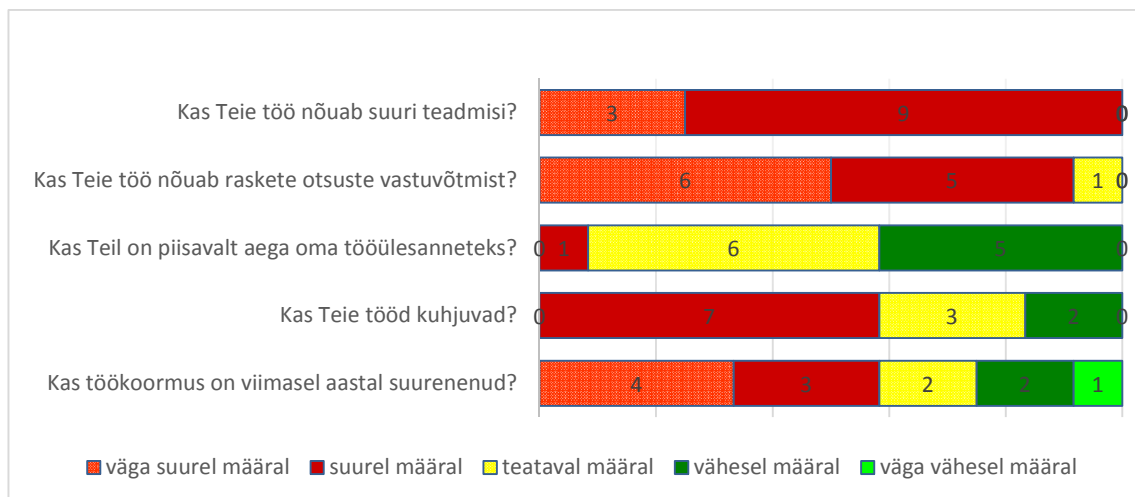
- õigluses - töökoormuse ja tasustamise suhte tasakaal.

Konfidentsiaalsuse säilitamiseks on intervjuu tsitaatide lõppu lisatud koodi number (näiteks IV). Tekst on intervjuudes edasi antud originaalilähedasena.

### **2.3.1. Töökoormus stressitegurina**

Eesti Rakendusuuringu Keskuse poolt 2010. aastal läbi viidud uuringus selgus, et Eesti on stressi all kannatavate töötajate poolest Euroopas eesotsas. Välja on toodud järgmised psühhosotsiaalsed ohutegurid: töökoormus, tööülesannete jaotus, juhtide ja kaastöötajate toetuse puudumine jne, kuid samas on tööülesanded väga konkreetsed. Töötajatel ei ole eriti võimalusi omapoolseteks ettepanekuteks, kuid samas uuringus tuli välja, et eestlaste hinnangud töökoormusele ja tähtaegade paindlikkusele on positiivsemad, kui samas uuringus osalenud Taani töötajate omad. (Seppo, Järve, Kallaste, Kraut, Voitka, 2010, lk 1-3)

Käesoleva uuringu antud teema all vaadeldakse sotsiaaltöötajate hinnangut oma töökoormusele ja selle mõju stressi tekitajana. Valdavas enamuses, 83,3% vastanuid ehk 10 inimest töötab töökoormusega 1,0 ametikohta, ühel vastanutest on 1,5 ametikohta ning pensionil olev sotsiaaltöötaja töötab antud hetkel 0,5 ametikohaga. Joonis 2 annab meile ülevaate töökoormuse erinevatest tahkudest. Ära on toodu sotsiaaltöötajate poolt antud vastuste põhjal piltlik ülevaade tööde kuhjumisest, vajalikust teadmiste määrast, raskete otsuste tegemisest ning kas tööga toimetulekuks on neil piisavalt aega.



**Joonis 2.** Töökoormus, ülesannete täitmine ja vajalikud teadmised (autori koostatud)

Jooniselt 2 nähtub, et töökoormus on suurenenud kokku seitsmel omavalitsuse sotsiaaltöötajal, kas „väga suurel“ või „suurel määral“. Üle poole vastanutest väidab, et töökoormusega koos on „suurel määral“ kuhjunud ka tööülesanded. Sotsiaaltöötajatel tuleb olla kursis seaduste muudatustega ning lähtuda tööülesannete täitmisel sotsiaalhoolekandeseadusest, ametijuhenditest ja paljudest teistest nende tööd puudutavatest määrustest ning otsustest. 11 Järvamaa omavalitsuse sotsiaaltöötajat on kindlal arvamusel, et nad peavad vastu võtma raskeid otsuseid kas „suurel määral“ või „väga suurel määral“. Ainult 0,5 töökoormusega töötav sotsiaaltöötaja vastas, et raskeid otsuseid tuleb vastu võtta „teataval määral“. Tihti tuleb sellistel puhkudel minna vastuollu oma sisemise minaga ning emotsioonidest ja soovidest olenemata teha seadusest tulenevaid otsuseid. Sotsiaaltöötajatel tuleb tegeleda nii otsuste, kui ka määruste väljatöötamisega, haridust ja lastekaitse tööd puudutavate küsimustega ning lisaks väga paljude inimest olmeprobleemide lahendamistega. Sagedasti tuleb suhelda politseiga, kohtu ja muude instantsidega.

Ülesannete täitmise tähtaegadega hilinevad „mõnikord“ pooled vastanutest, „harva“ või „mitte kunagi“ teine pool ehk samuti kuus sotsiaaltöötajat. Ükski vastajatest ei valinud vastuseks „sageli“. Vastuseks küsimusele, kas saadakse oma tööd teha kiirustamata, arvas kaheksa vastajat ehk 66,6% „mõnikord“, samas kui kolm vastajat (25%) olid veendunud, et saavad „harva“ oma tööd rahulikult teha. Uuriija esitatud küsimusele, kas

tööülesannetega valmis saamiseks tuleb olla kauem tööl või hoopis varem tööle minna vastas „mõnikord“ viis sotsiaaltöötajat. Ülejäänud vastustest nähtub, et on mõlemale poole kallutatud vastajaid - nii neid, kes vastasid „tihti“, kui ka neid, kes vastasid „harva“ - mõlemal juhul 25% ehk kolm vastajat. Ühe sotsiaaltöötaja vastuseks oli, et selline käitumine on igapäevane. Siit nähtub, et eeldatavalt samade töökohustuste puhul on oskused tööd jaotada ja hakkama saada erinevad ning väga suureks stressiteguriks võib lugeda seda, et kuues vallas on sotsiaaltöötaja üksi ja kõik ülesanded tuleb endal lahendada, kuna puudub võimalus nende jaotamiseks või delegeerimiseks.

Pere ja sõbrad on inimese elus väga olulisel kohal. Töö autor püüdis välja selgitada, kas stressi võib tekitada ka olukord, kus töö nõuab sotsiaaltöötajalt enamuse ajast ning perele ja sõpradele jääb liiga vähe aega ja kas see suurendab rahulolematust tööga. Küsimusele, kuidas mõjutab töökoormus sotsiaaltöötajate suhteid lähedastega on kuus küsitletut vastanud, et nende suhete puhul „teataval määral“ mõjutab. „Vähesel määral“ või isegi „väga vähesel määral“ mõjutab töökoormus suhteid viiel juhul. Üks küsitletutest vastas, et tema suhteid mõjutab „suurel määral“.

Intervjuuküsimusele, kas veedetakse aega pere ja sõpradega või ollakse klientidele kogu aeg kättesaadavad ka oma kvaliteetajal, oli seitsme vastuse puhul kindlalt välja toodud, et pere jaoks leitakse alati aega, seda tehakse teadlikult ning vabadel päevadel ollaksegi ainult lähedastega. Teisele poolele küsimusest, vabal päeval klientidele kättesaadavuse osas andsid kaks vastajat teada, et on kogu aeg kättesaadavad:

*Olen olnud klientidele kogu aeg kättesaadav. (I)*

*Valla ametnikuna pean olema ikkagi kättesaadav. (XII)*

Samas tuleb ülejäänute puhul välja see, et klientidega tegeletakse ainult töö ajal ning kui mõni ettearvamatu asi juhtub nädalavahetusel või õhtusel ajal, kuid mis kannatab oodata, siis hakatakse asju lahendama järgmisel tööpäeval.

*Nädalavahetustel ning töövälisel ajal nädala sees üldjuhul klientidega ei tegele. /.../  
Põhimõte on selline, et kui see probleem saab oodata järgmise tööpäeva hommikuni, siis vabal ajal selle lahendamisega ei tegele. (V)*

Sotsiaaltöötajad on väga erinevaid ning selleks, et kliendid ei häiriks neid vabal ajal ja nad saaksid elada ka oma elu on kuus omavalitsuse töötajat vastanud, et suhtlevad klientidega vabal ajal ainult hädaolukorra puhul.

*Klientidega olen loonud vettpidava kokkuleppe, et helistavad ainult hädaolukorras. (II)*

Kolme vastaja puhul ei ole aga üldsegi mõeldav, et helistatakse töövälisel aja. VII leiab, et lähtuvalt tema isiksusetüübist on temal vaja aega, et ennast laadida ja jõudu koguda ning peamiselt püüabki olla üksi või sõpradega. Vastaja XII väidab, et hädaolukorrad on harvad juhused. Kolme omavalitsuse vastajad on väga konkreetselt määratlenud enda jaoks ära vaba aja pere ning sõpradega, mida ei jagata klientidega.

*Klientide jaoks ma puhkepäevadel kättesaadav ei ole. Kui minu tööpäev lõpeb, lülitan telefoni välja ja puhkepäevadel tööga ei tegele. (IX)*

*/.../ vabal ajal on mul oma elu elada ning kui midagi juhtub on selleks 112. (XI)*

Enamus vastajatest, kes on puudutanud oma vastuses perele ja sõpradele aja leidmise ja ajaveetmise kohta, on seisukohal, et olenemata sellest, kas nad on klientidele kättesaadavad kogu aeg, valikuliselt või üldsegi mitte, jätkub pere jaoks energiat piisavalt ja pere arvelt oma tööd ei tehta. Intervjueeritavad tunnistavad ka seda (V), et vahel on väga raske ennast kehtestada, kuna väikeses maapiirkonnas elatakse ühe kogukonnana ning poed ja muid ümbruskonna asutusi kasutavad nii kliendid kui ka sotsiaaltöötajad ja just seal otsitakse tihti võimalust hakata rääkima oma probleemidest.

Rutt Vihtre ( 2011, lk 36) läbi viidud uuringus Järvamaa omavalitsuste sotsiaaltöötajate seas tuli välja, et üheksa valimis olevast vastajast kõik tegelevad klientidega peale vastuvõtuaega või puhkepäevadel, teades, et nende sellise eluviisi all kannatavad nii nemad ise kui ka lähedased, ning see, et nad kliendile ära ei ütle, on seotud 100% nende isiksuseomadustega. Viis aastat hiljem saame ainult kahelt sotsiaaltöötajalt kindla vastuse, et ollakse kliendi jaoks alati olemas. Mis on sellise suure erinevuse põhjustajateks? Kas väsitakse tööst või hoopis õpitakse ennast hoidma?



Kõigil vastajatel paluti anda vastus küsimusele, palju nad teevad enda arvates päeva jooksul tasustamata tööd. Ainult üks vastajatest teatas, et tema saab oma töödega hakkama tööpäeva jooksul ja ei tee tasustamata tööd, samas kui 66,6% ehk kaheksa küsitletut vastasid, et teevad tasustamata päevas ületööd 30 minuti ringis. Rohkem kui tund aega lisatööd tegi igapäevaselt üks inimene ja lausa poolteist tundi tööaega lisandus kahel töötajal (16,6%).

Üheks põhjuseks, miks vahel planeeritud asjadega ei ole võimalik tegeleda on see, et kliendid tulevad kohale neile sobival ajal, mitte aga siis kui on vastuvõtuaeg. Kahjuks ei sõltu see, millal ta tulla saab tihti inimesest, vaid transpordist. Mõnest kaugemast külast käib buss vaid kaks korda nädalas. Sotsiaaltöötaja ei saa inimest tagasi saata ja öelda, et hetkel tegelen teiste asjadega, vaid jätabki sellel hetkel olevad tegevused pooleli ja pühendab oma aja kliendile. XI vastuses annab ülevaate, miks tuleb jääda kauemaks tööle või tulla varem.

*/.../ KOV sotsiaaltöötajana pead sa iga päev multiprobleemidega tegelema ja tööpäev ei saa kunagi mööda nii nagu ma planeerisin, selline „hakitud“ tööpäev väsitab ja päevale planeeritud tööd ei saa tehtud, mida planeerisid teha antud päeval. (XI)*

Selline töökoormus tekitab küsimuse, kas töö klientidega on sotsiaaltöötajatele koormavaks ja tekitab tunde, et antakse endast väga palju ära midagi vastu saamata või nähakse selles hoopis positiivset võimalust ennast vajalikuna tunda. Oma panust klientidesse hinnati kaheksal korra väga suureks ja see on väga kurnav ning teinekord ka muserdav.

*Oleneb olukorrast, vahel on küll tunne, et teen tühja tööd. (VII)*

*Keeruline on tegeleda kliendiga, kes on olnud toetatav 20 aastat ning olukorra muutust ei paista. Siis on tunne, et sa oled panustanud kogu oma teadmiste ja oskustega, aga klienti aidata ei suuda, (V)*

*/.../ milline enda ja aja mõttetu raiskamine. (VI)*

Sellised vastused teevad murelikuks, sest kõik sotsiaaltöötajad on kõrgharidusega ja enamuses sotsiaaltöö alal, mis näitab, et nad on teinud teadlikud valikud. Kas tõesti pikaajaline töötamine inimestega (vaata joonis nr 1, lk 27) viib olukorrani, et see töö ongi ainult koormav ja ei osatagi sellest enam midagi positiivset leida? Positiivsuse igapäevatöösse toob 10 sotsiaaltöötaja arvates klientide tänu ja teadmine, et oled kedagi aidata saanud ja vajalik olnud.

*Rasked juhtumid ja kliendid on olnud koormavad, kuid ununevad ruttu või saab neist midagi õppida ja siis juba positiivsemas võtmes meenutada. Positiivsed juhtumid või hästi lõppenud juhtumid aga jäävad meelde kauaks ajaks. (II)*

Ühe vastanu kommentaaris puudus täielikult negatiivne noot ja oma tööd hinnati vaid positiivselt.

*Töö inimestega mulle väga meeldib. Ma ei kujuta ette päevi, kus istuda hommikust õhtuni arvuti taga ja klientidega mitte suhelda. Saan nendest energiat, kui neil hästi läheb ja nemad saavad minult tuge, kui midagi halvasti on. (VIII)*

Negatiivsed emotsioonid ja olukorrad mõjutavad ka inimese tervist. Käesoleva töö autor soovis vastustes teada saada, kuidas töökoormus mõjutab uuritavate tervist. Seitsmel korral (58,3%) vastati, et „teataval määral“ kindlasti mõjutab. Ainult üks vastaja andis teada, et töökoormus mõjutab tema tervist „väga suurel määral“. Ülejäänud vastused jagunesid võrdselt nelja vastanu vahel, kes arvasid, et mõjutab „vähesel määral“ kaks vastanut või mõjutab „väga vähesel määral“, samuti kaks vastanut. Kas haigustele vastuvõtlikkust seostatakse töötamisega sotsiaalalal? Sotsiaaltöötajatel paluti intervjuuküsimustikus anda vastus, kas füüsiline ja emotsionaalne kurnatus valdavad juba hommikul ärgates ja eesootavale tööpäevale mõeldes ei ole soovi tööle minna või vastupidi, valdab eeloleva päeva ootuses rahulolu. Uurija palus analüüsida, millest see sõltub ja kuidas vastajad seda olukorda ise tunnetavad. Ainult ühe vastaja puhul oli vastus väga konkreetne:

*Tundub, et sisemine stress tekitab füüsilisi vaevusi. Kindlasti on see tööga seotud. Olen juba viimasel viiel aastal ennast väsinult tundnud. Magan halvasti, ärkan öösiti üles ja mõtlen tundide viisi töömõtteid. Rasked probleemid on hakanud kurnavalt mõjuma. (III)*

Kõigi teiste vastajate puhul saab tuua välja üldistuse, et töö ei ole mõjutanud nende vastuvõtlikkust haigustele ja inimesed on õppinud ennast hoidma. Vastustest nähtub:

*Olen aastatega õppinud ennast hoidma. (IV)*

*Tervisega seotud probleemid ei ole küll kõik seotud tööga. (XII)*

Intervjuuküsimuste põhjal on näha, et tööle minnakse vastumeelselt just probleemide tõttu, mis võivad juba hommikul ees oodata ja mis on enamuses ikkagi negatiivsed ning hirm ja teadmatus, kuidas neid probleeme lahendada, mõjutavad tööleminekut. Probleemsete olukordadega kaasnevad tihti ka konfliktid inimesed oma emotsioonide ja erinevate lahendamist vajavate situatsioonidega.

Sotsiaaltöötajad on kirjutanud:

*Tunnen tihti vastumeelsust tööle minemise suhtes, ei soovi kogeda tõsisemaid probleeme kohe hommikul. Püüan vältida konflikte inimesi ja situatsioone. Olen emotsionaalselt väsinud. (V)*

Sama probleemi on esile toonud ka teise valla sotsiaaltöötaja:

*Hommikul raske tööle tulla, väsimus. Sõltub see tõenäoliselt töö iseloomust. Klientide mured-probleemid, mis on alati negatiivsed, positiivsete uudistega kliendid meie poole ei pöördunud. Kui klient saab tema jaoks negatiivse vastuse, siis muutub ta üldjuhul närviliseks, ütleb ametnikule halvasti ja süüdistab sotsiaaltöötajat oma probleemides. Pidev negatiivsus väsitab. (XI)*

Siin ei saa teha üldistusi, et selline käitumine on omane pika staažiga töötajale, sest sotsiaaltöötaja, kellel on töökogemust üle 10 aasta, on vastupidi väga positiivselt meelestatud ja optimistlik, sama võib täheldada ka kuni kolme aastase staažiga töötaja kohta.

*Üldiselt olen alati valmis röömsa meelega tööle minema /.../. Kui mingi raske probleem ootab lahendamist, siis veidi ärevusega, aga ikkagi tahan minna ja just hea tujuga. (VI)*

*/.../ kunagi pole hommikut, kus ma ei tahaks tööle minna. Mulle meeldivad minu ülesanded ja töö /.../. (VIII)*

Uuringust selgub, et ebameeldivustunnet tööle minemisel või haiguste seostamist töökoormusega ei saa üheselt siduda tööstaaži või vanusega. Küsitlustest selgub, et kõik sõltub inimesest endast, kuidas ta on suutnud oma tööd ja eraelu lahus hoida ning palju on tal oskusi ennast säästa. Loomulikult on väga tähtsal kohal ka isiksuseomadused.

Lisaks tööle inimestega tuleb sotsiaaltöötajal tegeleda veel paljude muude asjadega. Uuriija soovis teada, kuidas vastajad näevad oma tööülesandeid, kas need on konkreetsetelt määratletud või tuleb lisaks klientidele tegeleda väga paljude asjadega, mis kokkuvõttes väsitab ja tekitab soovi töökoha vahetamiseks. Sellele küsimuse jättis üks vastajatest vastamata, arvatavalt lihtsalt tähelepanematusel. 11 vastanu puhul väitsid seitse sotsiaaltöötajat (63,6%), et nad peavad tegelema igapäevaselt „väga suurel määral“ paljude asjadega. Kaks vastanut arvas, et „suurel määral“ ning kaks, et „teataval määral“. Vastuseid, mis oleksid näidanud, et sotsiaaltöötajate töös tuleb tegeleda ainult kindlate ja konkreetsete asjadega, ei saadud ühtegi.

Töö autor soovis teada, kas töö erinevate inimeste, olukordade, probleemide ja määratlemata aja ning tööhulgaga on põhjuseks töölt lahkumiseks. Vastused andsid kindla tõdemuse, et kõik eelpool loetletud põhjused mõjutavad sotsiaaltöötajaid valikute tegemisel ja võivad olla tõukeks uue töökoha otsingutel. Kaheksa vastanut olid mõelnud töövahetusele ja kaks töötajat nendest on töö kirjutamise ajal juba leidnud endale uue töökoha.

*Tegin otsuse töökoha vahetuseks, sest mulle ei meeldinud minna hommikul tööle, tundega, et saaks see päev juba mööda ja et ehk täna suuri probleeme lahendada ei tule. Sain aru, et ma ei saa teha sotsiaalnõuniku tööd, sest ei suuda enam sellest tööst täit rõõmu tunda. (V)*

VII vastaja leiab, et seda tööd on ta võimeline veel maksimaalselt 10 aastat tegema, juhul, kui tuleks tööle veel üks sotsiaalvaldkonna spetsialist, kellega saaks töökoormust jagada ja vajadusel nõu pidada. Suur töökoormus ja vastutus, tegelemine hooldusõigustega,

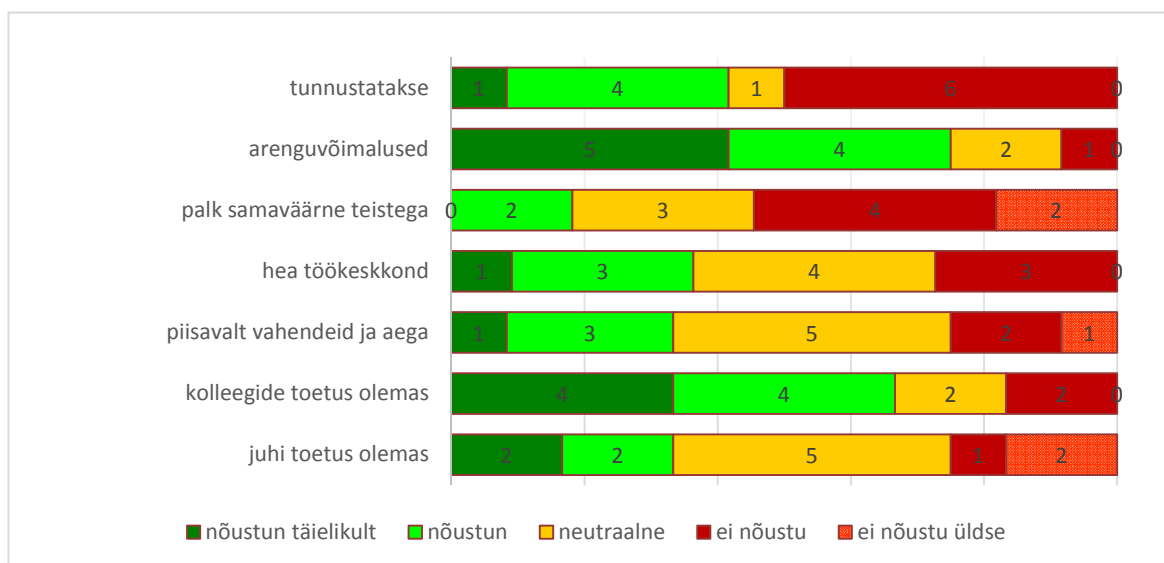
kohtuistungite, muude raskete küsimuste ning paljude probleemide lahendamine on suureks tõukeks selle töö lõpetamisel. Samas ei saa väita, et nii tunnevad kõik.

*/.../ plusse ja miinuseid ritta ladudes, ei ole see kaalukauss eriti kaldu. Ma vist armastan oma tööd ja selle vaheldusrikkust ja kirkaid ja tuhme värve liialt palju, et veel ummisjalu sellelt alalt põgeneda. (VI)*

*Töö klientidega mulle väga meeldib. Kui ma peaksin otsustama sellelt töölt lahkuda, siis kindlasti mitte klientide pärast, vaid pigem madala palga ja riigitasandil tehtavate muudatuste tõttu /.../.(VIII)*

### 2.3.2. Tunnustamise, ühtsuse ja õiglase suhtumise osatähtsus stressi kujunemisel

Inimene, kes teeb tööd pühendumusega ja annab endast kõik, soovib, et teda märgataks ja tema tööd tunnustataks. Ta vajab, et tema antav ja vastu saadav oleksid tasakaalus. Kui inimesele tagasi saadav osa muutub võrreldes tema panustega negatiivseks, siis võib see viia stressini või töölt lahkumiseni. (Jürisoo, 2004, lk 170) Käesolevas uuringus on vaadeldud ka tunnustamise erinevaid tahkusi. Tunnustamise plokis joonisel 3 puudutati nii juhi kui ka kolleegide toetust, töökorraldust, palka, arenguvõimalusi ja otsest tunnustamist.

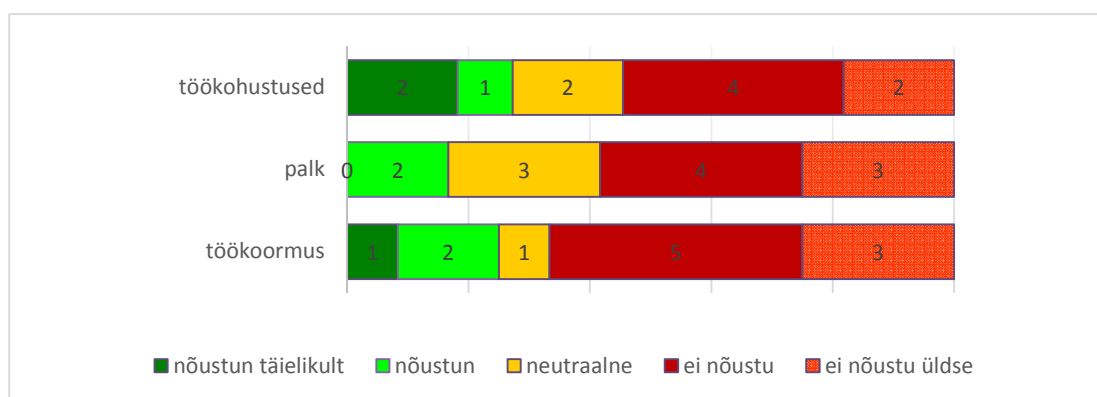


**Joonis 3.** Tunnustamine (autori koostatud)

Antud jooniselt näeme, et juhtkonna ja kollektiivi toetust ja abivalmidust hinnati sotsiaaltöötajate poolt pigem positiivselt. Juhtide puhul nõustus eelneva väitega kas osaliselt või täielikult neli ja töökaaslaste puhul kaheksa vastajat. „Neutraalseks“ jäid viis vastajat juhtide ja kaks töökaaslaste puhul. Kolmes omavalitsuses puudub aga täiesti juhi poolne toetus. Hästi tehtud töö puhul väitis 50% vastanutest, et neid ei tunnustata piisavalt ja vastukaaluks neli vastajat „nõustusid“ väitega, et neid tunnustatakse piisavalt. Üks vastaja „nõustus täielikult“, et teda tunnustatakse piisavalt. Palgataseme osas olid kaks vastanut „nõus“, et saavad samaväärset palka võrreldes teiste inimestega, kes teevad sarnast tööd. Kolm vastajat jäid „neutraalseks“ ja kuus sotsiaaltöötajat arvasid, et saavad teistega võrreldes väiksemat töötasu. Arenguvõimalusi peeti oma töökohtadel väga headeks üheksa vastaja poolt, üks vastaja ei olnud sellega „nõus“ ja kaks olid „neutraalsed“. Töökeskkonnaga rahulolu suhtes jagunesid vastused võrdselt positiivseteks ja negatiivseteks. Vahendite piisavuse osas jäadi viiel juhul „neutraalsele“ seisukohale, neli sotsiaaltöötajat olid rahul vahendite piisavuse osas, mis tõhustavad tööd. Kolm vastajat hindasid vahendite olemasolu ebapiisavaks. Erinevates omavalitsustes ilmnesevad erinevad kitsaskohad, millega sotsiaaltöötajad ei olnud rahul ning mida võib lugeda stressoriteks. Ühte kindlat stressiallikat kõigi Järvamaa omavalitsuste puhul ei saa välja tuua.

Küsimusele, kas toetust ja abi oma kolleegidelt ja juhilt saadakse tihti või vaid harvadel juhtudel, vastas viis sotsiaaltöötajat, et kolleegidelt on saadud abi „mõnikord“ ja „sageli“ samuti viis töötajat. Vastust, et nad ei ole mitte kunagi abi saanud, ei olnud. Juhi poolse abi saamise osas on vastused kallutatud kõige enam just negatiivsele poolele ehk „harva“ vastati viiel juhul ja „mitte kunagi“ ei ole abi saanud kaks töötajat. Küsimustikus esitatud küsimusele, „Kas vahetu juht on valmis kuulama Teie tööga seotud küsimusi?“ on eitavalt vastanud üks töötaja ning „harva“ kuus (50%). Kolleegid on seevastu aga nõus „alati“ või „sageli“ kuulama sotsiaaltöötajat kokku kuuel juhul ja „mõnikord“ vastati viiel korral. Seega saab järeldada, et oma töös saadakse abi, toetust ja võimalust rääkimiseks enamuses kolleegidelt. Vahetud juhid kas ei oska antud tööloiku väärtustada või lihtsalt ei osata nendes küsimustes orienteeruda.

Viimane plokk annab ülevaate sellest, kuidas sotsiaaltöötajad tunnetavad õiglast suhtumist nii oma töökoormusesse, palka kui ka töökohustustesse. Selles osas on palutud anda vastused sama skaala järgi nagu tunnustamise osas. Illustratiivse ülevaate annab õiglasest suhtumisest joonis 4, kus on ära toodud vastused väidetele, et sotsiaaltöötaja töökoormus on õiglane, tema palk on õiglane ja samuti töökohustused.



**Joonis 4.** Suhtumise õigluse tunnetamine (autori koostatud)

Pilt, mis meile jooniselt avaneb, on suhteliselt drastiline ja viitab sellele, et sotsiaaltöötajad leiavad, et nende palgatase, töökoormus ega ka töökohustused ei ole õiglased. Töökohustust ja töökoormuse osas vastasid ainult 3 töötajat (25%), et nad on „täielikult nõus“ või „nõus“ selle väitega, kuid palga suhtes oli „nõus“ vaid 2 töötajat ehk 16,6%. Töö autor teeb siit järelduse, et üheks stressiallikaks on sotsiaaltöötajatele kujunenud rahulolematuse sellega, et nende töökohustuste hulk on suurendanud töökoormust, kuid see ei väljendu nende palganumbrites.

## 2.4. Arutelu ja järeldused

Tööl on meie igapäevaelus väga suur roll. Me veedame ¼ oma päevast kolleegide, ülemuste ja klientidega. Tööl tekkivad olukorrad, probleemid ja kõik rahulolu ja rahulolematust tekitavad asjaolud mõjutavad meid igapäevaselt. (Miner, viidatud Borodkin, 2014, lk 15 vahendusel) Herzbergi kahe faktori teooria järgi on inimese tegevust mõjutavad välised ehk hügieenifaktorid: organisatsiooni poliitika, palk, turvalisus, töötingimused, suhted organisatsiooni sees ning teiseks on motivatsiooni- ehk sisemised faktorid, mille alla kuuluvad: tunnustus, töö iseloom, arenguvõimalused.

(Tamm, 2013, lk 17-18) Töö psühhosotsiaalsed riskifaktorid on tingitud sotsiaal- ja organisatsioonilisest kontekstist ning saab jaotada: madal toetus probleemide lahendamisse ning töötaja toetamine, kommunikatsiooni puudumine ehk infosulg, halvad suhted kolleegide ja ülemustega, vastutus, madal palk, edutamise ebatõenäosus ehk karjääri seisak. Individuaalsete riskifaktoritena on ära toodud aga individuaalsed erinevused, mille alla kuuluvad isiksus ja vastupidavus, vähene toetus kodust ning hakkamasaamine nii kodu kui ka tööprobleemidega, kus üks ei tohi segada teist, kallutades kaalukaussi ühele poolele, mis ongi kokkuvõtvalt stressi ehk läbipõlemise mõjutavateks teguriteks. Siit nähtub, et nii uuringus, kui ka Herzbergi kahefaktorilise teooria kohaselt on tööga rahulolematuse asjaolud sarnased ning põhjustavad stressi, mis muutub läbipõlemiseks, kui pikaajaliselt ja pidevalt kasvab.

Uuringust selgus, et üle poolel töötajatest ehk 58.3%-l on toimunud „suurel“ või „väga suurel määral“ töökoormuse kasv, kuid samas, ainult kolmel juhul, 25% küsitluid väidavad, et neil tuleb tööülesannetega hakkama saamiseks iga päev kauem töötada rohkem kui 60 minutit päevas. Töö ja peresuhte mõju osas on ainult ühel korral välja toodud, et töökoormus mõjutab peresuhteid negatiivselt. Teistel juhtudel on see tase, kas „neutraalne“ või siis „teataval määral“. Siit saame järeldada, et peres tekkivad pinged ja probleemid ei ole tööga seotud ning ei põhjusta töötajates stressi. Töökoormuse ja tervise osas toob küll kolm vastanut välja, et terviseprobleemid on põhjustatud töökoormusest, kuid enamus ehk üheksa vastanut arvab, et need ei ole omavahelises seoses. Sellest lähtuvalt võib öelda, et töökoormuse kasv ei ole mõjutanud tervises seisundi halvenemist suurel määral ning ei ole valdavas osas Järvamaa sotsiaaltöötajate stressiallikaks.

Tunnustamise plokis saab kokkuvõtvalt välja tuua, et sotsiaaltöötajad hindavad positiivselt kolleegide ja juhtide poolset toetust. Töökeskkonna, vahendite piisavuse, tunnustamise ja arenguvõimaluste osas jagunesid arvamused peaaegu võrdselt nende vahel, kes nõustusid ja kes ei nõustunud väidetega. Võrdluses sarnast tööd tegevate inimestega olid ülekaalus need sotsiaaltöötajad, kes arvasid, et nende palgatase on väiksem kui teistel. Antud sotsiaaltöötajate vastuste põhjal saame järeldada, et osades valdades on olemas stressitekitajad, mis võivad kasvada üle tööstressiks ehk



läbipõlemiseks. Samas ei saa välja tuua ühtegi konkreetset stressitekitajat tunnustamise plokis, mis on kõigil Järvamaa sotsiaaltöötajatel.

Töölalast abi ja vajadusel ärakuulamist saadakse kolleegidelt tunduvalt rohkem, kui vahetult juhilt. Kolleegid kuulavad ära on positiivse vastuse andnud kokku 11 sotsiaaltöötajat, ainult üks vastanutes on öelnud, et see toimub harva. Juhipoolset konkreetset abi on saadud alla pooltel juhtudel, suurem osa väidab, et juhid ei ole nõus neid ära kuulama. Selline tulemus on mõtlemapanev. Tihti on just juhipoolne ärakuulamine ja probleemides kaasarääkimine väga oluline. Töökohal enda väljaelamine töökaaslastele on küll enese alalhoiu suhtes väga oluline, kuid tööülesannete tegemise õigsuse ja kohusetundliku sooritamise suhtes jääb sellest väheks. Kuigi juhipoolne panust võib lugeda mitte piisavaks ei saa seda lugeda peamiseks stressiallikaks kõigis omavalitsustes.

Lõputöös välja toodud õiglase suhtumise kolmes alapunktis: töökoormus on õiglane; palk on õiglane ja töökohustused on õiglased, tuli välja kõige negatiivsem ja halvem olukord. Kõigil kolmel juhul ei oldud väidetega üldse nõus 6-8 korral, neutraalne vastus anti 1-3 korral ja rahuolu väljendati 2-3 juhul. Sellest võib järeldada, et sotsiaaltöötajad ei pea nendelt nõutavate töökohustuste ja teiste töökaaslastega võrreldavat töökoormust ja tasu saamist õiglaseks. Seda võib lugeda üksikjuhtudel suureks stressiallikaks, kuid üldistust Järvamaa sotsiaaltöötajate kohta sellest teha ei saa.

Lähtudes Herzbergi kahe faktori teooriast, ei saa väita, et stressiallikeks antud uurimistöös on ainult sisemised või välised faktorid (vaata lk 38-39). Tulemustest nähtub, et Järvamaa omavalitsuste sotsiaaltöötajate stressi allikad on erinevad. Ühte kindlat stressi põhjustajat välja tuua ei saa, kuna enamus küsimustele saadi nii positiivseid, kui negatiivseid vastuseid peaaegu võrdselt. Peamised põhjused töölt lahkumiseks olid riigitasandil tehtavad pidevad muudatused ja see, et sotsiaaltöö on osade töötajate jaoks end ammendanud. Põhjuseks tuuakse välja tegelemise enamuses ühtede ja samade klientide probleemidega. Sellisest tööst ei tunta enam rõõmu ning tekib soov muutuste ja uute väljakutsete järele. Nende valdade töötajad, kes leiavad oma töös veel värve, teevad oma tööd südamega. Kokkuvõtvalt saab öelda, et Järvamaa sotsiaaltöötajatel ei ole

tööstressi ja erinevate üksikute stressi põhjustajatega, mis ei sõltu tööandjast saadakse hakkama.

Kõige suurem tugi sotsiaaltöötajale, kes töötab väikeses vallas üksi, oleks teise spetsialisti palkamine. Tuntakse puudust just lastekaitse spetsialistist. Oluline oleks leida võimalus, et sotsiaaltöötaja saaks jagada oma töökoormust ning saada tuge ja kinnitusi oma otsustele teiselt sotsiaaltöötajalt. Töö autori ettepanek antud probleemi lahendamiseks oleks valla eelarve prioriteetide paika panemine ja vahendite leidmine teise töötaja palkamiseks. Kõige kiirem ja lihtsam lahendus erinevatele probleemidele oleks Järvamaa omavalitsuste juhtidele ja sotsiaaltöötajatele ümarlaua läbiviimine. Selleks oleks eelnevalt vaja koguda sotsiaaltöötajatelt lahendust vajavate probleemide kohta informatsiooni, mis ümarlaua korraldaja poolt esitatakse anonüümselt, tänu millele julgevad sotsiaaltöötajad oma probleemidest avatumalt rääkida. See võimaldaks juhtideni tuua sotsiaaltöö tegeliku olemuse.

## KOKKUVÕTE

Lõputöö eesmärgiks oli välja selgitada põhjuseid, mis tekitavad sotsiaaltöötajates stressi töökoormuse ja tunnustamise osas, nende mõju sotsiaaltöötajate tervisele ja peresuhetele ning teha ettepanekuid lahenduste leidmiseks. Autor kirjeldas töö teoreetilises osas sotsiaaltöö ja sotsiaaltöötaja töö olemust koos vajalike teadmiste, oskuste ning iseloomuomadustega. Stressi olemust ja terviseprobleeme ning põhjuseid koos tagajärgedega ja sellega toimetulekut. Empiirilises osas keskenduti kaheteistkümne Järvamaa omavalitsuse sotsiaaltöötaja küsitluste ja kirjalike intervjuude põhjal kogutud materjalide analüüsimisele.

Uurimismeetodina kasutati nii kvalitatiivset kui ka kvantitatiivset meetodit, et teada saada, kuidas sotsiaaltöötajad hindavad oma suhteid ülemuste ja töökaaslastega, kas nad on tehtava tööga rahul või on kurnatud, tüdinud ja kõigest väsinud ning stressis. Küsimustiku vastustele saadi tagasisidet kõigilt 12-lt Järvamaa omavalitsuse sotsiaaltöötajalt ja intervjuuküsimustele vastas nendest 11.

Küsitluste vastustest selgus, et Järvamaal on tööl enamuses 35-54 aastased sotsiaaltöötajad, suuremas osas tööstaažiga üle 10 aasta ning nad on kõik kõrgharidusega, töötades põhiliselt õpitud erialal. Töökoormus ja töökohustused on aastatega suurenenud, sellega tuleb enamus sotsiaaltöötajaid toime, kuid tasu ja tunnustusega tehtu eest ei ole kõik rahul. Sotsiaaltöö nõuab suuri teadmisi ja raskete otsuste vastuvõtmist, millega peavad osad Järvamaa omavalitsuste sotsiaaltöötajaid üksi hakkama saama, kuna mitte kõik ülemused ei kuula piisavalt sotsiaaltöötajate muresid ning ettepanekuid ja puudub nendepoolne toetus igapäevatöös.

Peresuhteid loetakse väga olulisteks ning enamus sotsiaaltöötajaid ei tee oma pere arvelt tööd. Töö ja pereelu hoitakse lahus. Terviseprobleeme, mis otseselt seostuksid tööga ja tööst tulenevalt tekkinud stressi ei täheldanud enamus vastanutest. Oma töö kõige ebameeldivamaks osaks peeti just klientide raskeid probleeme. Pidevad seadusemuudatused ja tegelemine enamuses ühtede ja samade klientidega on tekitanud soovi tööd vahetada. Vastajad väitsid, et need on ebameeldivad asjaolud, kuid need ei tekita stressi, sest osatakse endaga toime tulla ja mitte lasta teiste probleemidel ennast hävitada.

Antud tulemuste põhjal võib järeldada, et kõigis Järvamaa omavalitsustes olid probleemid, mis tekitasid stressi, kuid mingit kindlat stressifaktorit, mis oleks läbinud kõiki uurimises osalenud omavalitsusi ei olnud. Vastuste põhjal ei saa väita, et mõnes vallas või linnas oleksid esile kerkinud enamus stressi allikatest. Kõigis võis leida 3-4 stressorit, kuid need ei põhjustanud töötajatel terviseprobleeme. Vaatamata osades omavalitsustes ebapiisavale tunnustamisele ja ebaõiglasele töökoormuse kasvule ning väheselt tasustatud tööle ei saa kinnitada Järvamaa sotsiaaltöötajate küsitluse vastuste põhjal stressi või pikaajalise stressile järgneva läbipõlemise esinemist. Töötajad saavad oma probleemidega ise hakkama, tööl olevate probleemide puhul leiavad toetust kaastöötajatelt. Klientide tänu sotsiaaltöötaja poolt tehtud heale tööle annab positiivseid emotsioone ja kindlustunnet, et tehakse õiget tööd. Hea koostöö kolleegidega toetab töölkäimist ja töötegemist. Tunnustamine ja edutamise võimalus on stressi vähendavad ja rahulolu suurendavad tegurid.

Lõputöös püstitatud eesmärk ja uurimisküsimused said vastused ning lõpptulemusena kinnituse, et Järvamaa sotsiaaltöö alal töötavate inimeste hulgas ei ole läbipõlenud sotsiaaltöötajaid.

## VIIDATUD ALLIKAD

- Borodkin, I. (2014). *Töötajate motiveerimine IT- projektide täitmisel XBanka näitel*. (Magistritöö). Tallinna Ülikool, Tallinn.
- Dinerman, M. (1994). *Issues in Social Work Education*. Issues in Social Work: A Critical Analysis. /Meinart R.G.,Pardeck J.T., Sullivan W.P. Westport: Auburn House: 127-146.
- Eesti Sotsiaaltöö Assotsiatsioon. (2005). *Sotsiaalala töötaja eetikakoodeks*. Loetud aadressil <http://www.eswa.ee/index.php?picfile=67>
- Elenurm, T., Kasmel, A., Kidron, A., Rüütel, E., Teiverlaur, M., Traat, U. (1997). *Stressi teejuht*. Eesti Tervisekasvatuse keskus. Tallinn: Eesti Tervisekasvatuse keskus.
- Elenurm, T. (2011). *Kuidas hoida töötajate vaimset tervist ja ennetada läbipõlemist*. Sotsiaaltöö 2011/5, 34-35.
- ESTA sotsiaaltöökoolituse ja kutse kvalifikatsiooni komisjon. (2012). *Kohaliku omavalitsuse sotsiaaltöötajate hariduse uuringu aruanne*. Loetud aadressil <http://www.eswa.ee/index.php?picfile=875>
- Follestad, A. (2012). *Kommunikatsiooni ja eetika käsiraamat*. Tallinn: SA EELK Tallinna Diakooniahaigla.
- Goliszek, A. (1997). *Kuidas juhtida stressi 60 sekundiga*. Tallinn: Kirjastus Ilo.
- Hare, I. (2004). *Defining social work for the 21st country*. The International Federation of Social Workers` revised definition of social work. International Social Work 47(3): 407-424. doi: 10.1177/002087 2804043973.
- Heidmets, L. (2007). Rõhuasetused sotsiaalalaltöötajate eetikakoodeksites: Eesti „Sotsiaalala töötaja eetikakoodeks“ võrdluses teiste maade koodeksitega.

*Ülikoolilt Tartu linnale: Sotsiaaltöö-teemaliste üliõpilasuuringute kogumik IV*, 15-24.

Hindle, T. (2000). *Toimetulek stressiga*. Tallinn: Koolibri.

Hirsijärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. (2007). *Uuri ja kirjuta*. Tallinn: Medicina

Jürisoo, M. (2004). *Burnout-läbipälemine*. Tartu: Fontese kirjastus

Kalmus, V., Masso, A., Linno, M. (2015). *Sotsiaalse analüüsi meetodite ja metodoloogia õpibaas*. Loetud aadressil <http://samm.ut.ee/kvalitatiivne-sisuanalyys>

Kidron, A. (2001). *Psühholoogia põhisuunad*. Tallinn: Ühiselu.

Kilp, L. (2006). Sotsiaaltöö mõtestamine ja professionaalsus: võimalused ja välja-kutsed. *Ülikoolilt Tartu linnale: Sotsiaaltöö-teemaliste üliõpilasuuringute kogumik III*, 69-75.

Kim, H., Ji, J., Kao, D. (2011). *Burnout and Physical Health among Social Workers: A Three-Year Longitudinal Study*. California. 258-268.

Kool.ee. (2016). *Kutsealade kirjeldused. Sotsiaaltöötajad*. Loetud aadressil <http://www.kool.ee/?8187>

Kutsekoda AS. (2014). *Kutsestandard. Sotsiaaltöötaja III, IV, V*. Loetud aadressil <http://www.kutsekoda.ee/et/kutseregister/kutsestandardid/10087143/lae/sotsiaaltootaja-iii-iv-v-11pdf>

Laherand, M-L. (2008). *Kvalitatiivne uurimisviis*. Tallinn: OÜ Sulesepp.

Lääts, E. (2010). *Suvised mõtisklused sotsiaalalaltöötaja ametist ja kutse-eetikast*. Sotsiaaltöö 2010/4, 56.

Maasalu, A. (2005). *Lastekaitsetöötaja töömotivatsioon ja rahulolu tööga Tallinna linna näitel*. (Magistritöö). Tallinna Ülikool, Tallinn.

Maiste, K. (2005). Läbipõlemissündroomi hindamine Eestis klienditööd tegevatel inimestel instrumentide CBI ja MBI-abil. *Ülikoolilt Tartu linnale: Sotsiaaltöö-teemaliste üliõpilasuuringute kogumik II*, 70-81.

Maripuu, H. (2006). Sotsiaaltöö teooria ja praktika vaheline seos praktikute hinnangul. *Ülikoolilt Tartu linnale: Sotsiaaltöö-teemaliste üliõpilasuuringute kogumik III*, 76-81.

Maslach, C., Leiter, M.P. (2007). *Läbipõlemine. Mida saavad organisatsioonid ja töötajad teha läbipõlemise vältimiseks*. Tartu: Väike Vanker.

Niitra, S. (2004). *Stress. Räägivad juhid ja hingetohtrid*. Tallinn: Äripäeva Kirjastus.

- O`Hanlon, B.(2000). *Stress. Tänapäeva terviseraamat*. Tallinn: AS PAKETT.
- Paavel, V. (2004). *Sotsiaaltöö ümber mõtestamine*. Tallinn:. Avahoolduse arenduskeskus.
- Parts, M. 2014. *Maasotsiaaltöö eripära ja nõukogude-aegsete kortermajadega seotud probleemid sotsiaaltöötaja vaatepunktist*. ( Bakalaureusetöö). Tartu Ülikool, Tartu.
- Paide Vallavalitsus. (2014). *Ametijuhendite kinnitamine 2014*. Käskkiri nr 10.07.2014 nr 2. Ametijuhendid. Loetud aadressil <http://paidevv.kovtp.ee/>
- Pihelgas, R. (2011). *Sotsiaaltöötaja psühhosotsiaalne töökeskkond*. Sotsiaaltöö 2011/5, 39-40.
- Rajaleidja. (2016). *Ametite ja kutsealade andmebaas*. Loetud aadressil <http://ametid.rajaleidja.ee/>
- Selg, M. (2014a). *Sotsiaaltöö professiooni ülemaailmne definitsioon*. Sotsiaaltöö 2014/3, 9-14
- Selg, M. (2014b). *Sotsiaaltöö uus kutsestandard viib Eesti Sotsiaaltöö uuele tasemele*. Sotsiaaltöö 2014/4 , 41-42.
- Seppo, I., Järve, J., Kallaste, E., Kraut, L., Voitka, M. (2010). *Psühhosotsiaalsete riskide levik Eestis*. Eesti Rakendusuuringu Keskus. Lk 1-3.
- Soderfeldt, M., Soderfeldt, B. (1995). Burnout in social work. *Social Work* 40(5), 638-646.
- Strömpl, J. (2009). *Mõningatest sotsiaaluurimuse eetilistest küsimustest*. Sotsiaaltöö 2009/4, lk 44.
- Tael, I. *Supervisioon*. Loetud aadressil <http://ingetael.weebly.com/supervisioon.html>
- Tamm, K. (2013). Töökohal vaimse tervise edendamine Kristiine linnaosas. Artiklite kogumik, 17-18.
- Tamm, T. ( 2008). *Ametikasv ja professionaalsus*. Tallinn: TLÜ kirjastus lk 34-38.
- Teichmann, M. (2016). *Tööstress - kiviaja reaktsioonid kaasaegses organisatsioonis*. Loetud aadressil <http://www.pekonsult.ee/uudis.htm>
- Tulva, T. (1996a). *Eesti sotsiaaltöö ajas ja muutumises*. Tallinn: AS Spin Press.
- Tulva, T. (1996). *Eesti sotsiaaltöö kujunemisest murranguperioodil – Tallinna Pedagoogikaülikool*.

- Tulva, T. (2012). Narratiivid ja nende kasutamisevõimalusi sotsiaaltöö uuringutes. Sotsiaaltöö, 1, lk 48-52.
- Vihtre, R. (2011). Sotsiaaltöö ja sotsiaaltöötaja muutuste protsessis Järvamaal. (Lõputöö). Lääne-Viru Rakenduskõrgkool, Lääne-Virumaa.
- Õunapuu, L. (2014). Kvalitatiivne ja kvantitatiivne uurimisviis sotsiaalteadustes. Tartu Ülikool.



## Lisa 1. Küsimustik

*Lugupeetud vastaja!*

*Käesoleva küsimustiku eesmärgiks on hinnata läbipõlemise nähtust Järvamaa omavalitsuste sotsiaaltöötajate hulgas nende isikliku nägemuse põhjal. Tulemuste põhjal valmib diplomitöö. Küsimustik on anonüümne – Teie antud vastuseid kasutab ainult uuringu läbiviija üldistatult. Küsimustikus ei ole õigeid ja valesid vastuseid, vaid eesmärgiks on hinnata Teie seisukohti. Iga küsimuse puhul palun valige üks vastusevariant. Marika Joa e-post: marikakreits@gmail.com*

### I INDIVIDUAALSED TUNNUSED

#### 1. Vanus:

- 1) alla 25      2) 25-34      3) 35-44      4) 45-54      5) 55- 64      6) üle 65

#### 2. Haridus:

- 1) põhiharidus      2) keskharidus      3) kutsekeskharidus      4) kõrgharidus

#### 3. Perekonnameis:

- 1) vallaline      2) vabaabielus/abielus      3) lahutatud      4) lesk

#### 4. Kas teete erialast tööd? (kas omandatud haridus ja ametikoht on vastavuses)

- 1) jah      2) ei

#### 5. Tööstaaz:

- 1) kuni 3 aasta      2) 3-5 aastat      3) 6-10 aastat      4) üle 10 aasta

## II TÖÖKOORMUS

**7. Töökoormus (kui töötate mitmel kohal, siis kokku):**

- 1) kuni 0,5                      2) 0,75                      3) 1,0                      4) 1,5                      5) rohkem

**8. Kas Teie töökoormus on viimase aasta jooksul suurenenud?**

- 1) väga suurel määral                      2) suurel määral                      3) teataval määral                      4) vähesel määral  
5) väga vähesel määral

**9. Kas Teie töökoormus on ebaühtlaselt jaotatud ja tööd kuhjuvad?**

- 1) väga suurel määral    2) suurel määral                      3) teataval määral                      4) vähesel määral  
5) väga vähesel määral

**10. Kas hilinete oma tööülesannete täitmisega?**

- 1) alati                      2) sageli                      3) mõnikord                      4) harva                      5) mitte kunagi

**11. Kui tihti Te saate oma tööd ilma kiirustamata teha?**

- 1) alati                      2) tihti                      3) mõnikord                      4) harva                      5) mitte kunagi

**12. Kas Teil on piisavalt aega oma tööülesannete täitmiseks?**

- 1) väga suurel määral    2) suurel määral                      3) teataval määral                      4) vähesel määral  
5) väga vähesel määral

**13. Kas olete viimase aasta jooksul pidanud varem tööle minema või olema ettenähtud kellaajast kauem tööl jõudmaks oma tööülesannetega valmis?**

- 1) alati                      2) tihti                      3) mõnikord                      4) harva                      5) mitte kunagi

**14. Kas tunnete, et Teie töökoormus mõjutab negatiivselt suhteid perekonna ja sõpradega?**

- 1) väga suurel määral      2) suurel määral      3) teataval määral  
4) vähesel määral      5) väga vähesel määral

**15. Kas tunnete, et Teie töökoormus ei võimalda Teile piisavalt vaba aega tööväliste tegevuste jaoks?**

- 1) väga suurel määral   2) suurel määral      3) teataval määral      4) vähesel määral  
5) väga vähesel määral

**16. Kui palju teete enda arvates tasustamata lisatööd?**

- 1) Üldse mitte      2) 10-30 min päevas      3) üle 30 min päevas  
4) üle 60 min päevas      5) rohkem kui 90 min päevas

**17. Kas töökoormus mõjutab Teie tervist?**

- 1) väga suurel määral   2) suurel määral      3) teataval määral      4) vähesel määral  
5) väga vähesel määral

**18. Kas peate tööl tegelema paljude asjadega?**

- 1) väga suurel määral   2) suurel määral      3) teataval määral      4) vähesel määral  
5) väga vähesel määral

**19. Kas Teie töö nõuab raskete otsuste vastuvõtmist?**

- 1) väga suurel määral   2) suurel määral      3) teataval määral      4) vähesel määral  
5) väga vähesel määral

**20. Kas Teie töö nõuab suuri teadmisi?**

- 1) väga suurel määral   2) suurel määral      3) teataval määral      4) vähesel määral  
5) väga vähesel määral

### III TUNNUSTAMINE

**21. Leian, et mu vahetu juht on tööalaselt toetav ja abivalmis**

1) nõustun täielikult 2) nõustun 3) neutraalne 4) ei nõustu 5) ei nõustu üldse

**22. Leian, et minu kolleegid on toetavad ja abivalmid**

1) nõustun täielikult 2) nõustun 3) neutraalne 4) ei nõustu 5) ei nõustu üldse

**23. Tööl on piisavalt vahendeid ja aega, mis tõhustavad töö tegemist**

1) nõustun täielikult 2) nõustun 3) neutraalne 4) ei nõustu 5) ei nõustu üldse

**24. Töökeskkonna korraldus soodustab töö tegemist**

1) nõustun täielikult 2) nõustun 3) neutraalne 4) ei nõustu 5) ei nõustu üldse

**25. Leian, et mu palk on samaväärne võrreldes teiste inimestega, kes sarnast tööd teevad**

1) nõustun täielikult 2) nõustun 3) neutraalne 4) ei nõustu 5) ei nõustu üldse

**26. Leian, et mu töö pakub mulle arenguvõimalusi**

1) nõustun täielikult 2) nõustun 3) neutraalne 4) ei nõustu 5) ei nõustu üldse

**27. Leian, et mind tunnustatakse hästi tehtud töö eest**

1) nõustun täielikult 2) nõustun 3) neutraalne 4) ei nõustu 5) ei nõustu üldse

### IV. ÜHTSUS

**28. Kui tihti saate abi ja toetust oma kolleegidelt?**

1) alati 2) sageli 3) mõnikord 4) harva 5) mitte kunagi

**29. Kui tihti on kolleegid valmis kuulama Teie tööga seotud probleeme?**

- 1) alati      2) sageli      3) mõnikord      4) harva      5) mitte kunagi

**30. Kui tihti saate abi ja toetust oma vahetult juhilt?**

- 1) alati      2) sageli      3) mõnikord      4) harva      5) mitte kunagi

**31. Kui tihti on Teie vahetu juht valmis kuulama Teie tööga seotud probleeme?**

- 1) alati      2) sageli      3) mõnikord      4) harva      5) mitte kunagi

## **V. ÕIGLANE SUHTUMINE**

**32. Minu töökoormus on õiglane**

- 1) nõustun täielikult    2) nõustun    3) neutraalne    4) ei nõustu    5) ei nõustu üldse

**33. Minu palk on õiglane**

- 1) nõustun täielikult    2) nõustun    3) neutraalne    4) ei nõustu    5) ei nõustu üldse

**34. Minu töökohustused on õiglased**

- 1) nõustun täielikult    2) nõustun    3) neutraalne    4) ei nõustu    5) ei nõustu üldse

#### **IV Palun vastake järgnevatele küsimustele, kirjutades või rääkides oma kogemusest ning arvamusest**

1. Palun kirjeldage oma enesetunnet ja esimesi mõtteid, mis teid valdavad viimasel ajal hommikuti, (näiteks: väsimus hommikul enne tööle minemist, füüsiline ja emotsionaalne kurnatus või vastupidi valdab Teid rahulolu eeloleva päeva ootuses). Millest see sõltub?
2. Kas ja kui tihti tunnete end viimasel ajal nõrga ja haigustele vastuvõtlikuna? Kas seostate seda töötamisega sotsiaaltöö alal?
3. Kuidas Te olete toime tulnud olukorraga, kui lahendamist vajavad teiste inimeste probleemide kõrval ka isiklikud probleemid? On see teile kurnav? Palun põhjendage vastust.
4. Kas vabadel päevadel leidub teis veel piisavalt energiat, veetmaks aega perekonna ja sõpradega? Kas olete oma klientide jaoks kättesaadav ka sel ajal või kuidas olete enda jaoks selle küsimuse lahendanud?
5. Kui suurel määral tunnete, et töö klientidega on Teie jaoks koormav? Kas tunnete, et annate endast rohkem, kui ise tagasi saate või vastupidi - töö annab teile võimaluse ennast vajalikuna tunda? Palun põhjendage vastust.
6. Kas olete mõelnud, kaua suudate tööd klientidega veel jätkata? Kas olete tööst klientidega sedavõrd väsinud, et olete mõelnud töökoha vahetusele, kui avaneb hea võimalus või annab see töö teile vastupidi energiat juurde?

Suur tänu!

## РЕЗЮМЕ

### ПРИЧИНЫ ПЕРЕГОРАНИЯ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА И ВОЗМОЖНОСТИ ЕГО ПРЕДУПРЕЖДЕНИЯ НА ПРИМЕРЕ МЕСТНЫХ САМОУПРАВЛЕНИЙ ЯРВАМАА

Marika Joa

По мнению автора работы, данная тема является актуальной, поскольку круг обязанностей социального работника очень широк и многогранен, к тому же повседневная работа с людьми и их проблемами может повлечь за собой синдром перегорания. Социальный работник остаётся один на один со своими проблемами и зачастую не получает помощи ни от коллег, ни от непосредственного начальника. Особенно тяжело бывает, когда рядом нет другого человека, занимающегося социальной работой. Настоящая тема могла бы представлять интерес для руководящих и социальных работников местных самоуправлений.

Целью дипломной работы является выяснение причин, вызывающих у социального работника стресс в связи с рабочей нагрузкой и признанием, их влияние на здоровье и отношения в семье социального работника, а также внесение предложений с целью нахождения решений.

В настоящей работе заданы следующие вопросы для исследования:

- Какие факторы дают силы делать повседневную работу, а какие перевешивают чашу весов в пользу ухода с работы?
- Как социальные работники оценивают свою рабочую нагрузку, признание, чувство сплоченности и справедливое отношение к повседневной работе?

- Как социальные работники оценивают воздействие работы на собственное здоровье?

Теоретическая часть раскрывает понятия социальной работы и социального работника. Подробнее рассказывается об организации социальной работы в Эстонии и о служебных обязанностях социальных работников, а также о том, какие знания, навыки и свойства характера необходимы социальному работнику. Также раскрывается понятие стресса, рабочего стресса, его источники и о том, как с ним справляться. Автор работы описывает на базе теоретических исследований, играют ли роль в выявлении причинно-следственных связей стресса у социальных работников, и если играет, то какую, признание и справедливое отношение к повседневному труду и его влияние на работника.

Эмпирическая часть дипломной работы основывается на ощущениях самих социальных работников местных самоуправлений Ярвамаа в отношении рабочего стресса, а также наличия являющегося его следствием синдрома перегорания, причины возникновения которого можно найти в причинно-следственных связях различных аспектов, влияющих на повседневную работу и чувство удовлетворения работников.

В целях поиска ответов на поставленные в настоящей дипломной работе вопросы использовались как качественный, так и количественный методы, что предполагает, что объекты исследования для работы выбраны не случайно, а целенаправленно. Параллельно с анкетированием в ходе исследования применялись и вопросы, подготовленные для проведения структурированных интервью, однако автор был готов также переориентироваться на темы, связанные с проблемой исследования и дающие работе дополнительную ценность. Анкета исследования (Приложение 1) состоит из двух частей. Первая часть состоит из пяти разделов: индивидуальная оценка, рабочая нагрузка, признание, единство и справедливое отношение, ответы на которые можно было давать по приведенной шкале. Вторая часть касалась вопросов интервью, на которые нужно было ответить письменно или, по договоренности с респондентом, в устной форме.



В анкете использовались как закрытые, так и открытые вопросы, на случай, если респонденты не пожелают, чтобы с ними проводились интервью. 11 работников предпочли индивидуальным интервью письменные ответы на предварительно отправленные им структурированные вопросы с тем обоснованием, что такой вариант является для них более приемлемым с точки зрения как временных затрат, так и личных мотивов. Один из респондентов заполнил анкету, но не пожелал отвечать на блок интервью.

При описании статистических данных в отношении индивидуальных оценок, а также для остальной части анкеты в работе использовалась 5-бальная шкала Лайкерта, на которой имеется центральная точка, а также два деления ниже и два деления выше нее. Анкета составлена в соответствии с поставленной целью, для чего был адаптирован инструмент оценки CBI (Copenhagen Burnout Inventory). CBI позволяет проводить исследования по трем видам - перегорание, обусловленное личными причинами, работой и клиентами.

На основании данных результатов можно сделать вывод, что во всех местных самоуправлениях Ярвамаа наличествуют проблемы, являющиеся причиной стресса, однако какого-либо определенного фактора стресса, единого для всех принявших участие в исследовании местных самоуправлений, не было. На основании ответов нельзя утверждать, что в каких-либо волостях или городах возникает большая часть источников стресса. Во всех можно найти 3-4 стрессора, но они стали причинами возникновения проблем со здоровьем у работников. Несмотря на недостаточное признание и несправедливый рост рабочей нагрузки в некоторых местных самоуправлениях, а также на низкооплачиваемый труд, на основании ответов на вопросы анкеты, у социальных работников Ярвамаа не наличествует стресса или рабочего стресса, или перегорания, как следствие долгосрочного стресса. Работники справляются со своими проблемами самостоятельно, в связи с проблемами на работе находят поддержку у коллег. Благодарность клиентов за хорошо проделанную социальным работником работу дает положительные эмоции и чувство уверенности в правильности выбора работы. Хорошая совместная работа с коллегами является фактором, поддерживающим

желание приходить на работу и трудиться. Признание и возможность повышения являются факторами, снижающими стресс и повышающими чувство удовлетворения.

## **Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks**

Lihtlitsents lõputöö reprodutseerimiseks ja lõputöö üldsusele kättesaadavaks tegemiseks

Mina, Marika Joa,

1. annan Tartu Ülikoolile tasuta loa (lihtlitsentsi) enda loodud teose  
„Sotsiaaltöötaja läbi-põlemise põhjused ja selle ennetamise võimalused järvamaa  
omavalitsuste näitel“, mille juhendaja on Tiiu Kamdron PhD,
  - 1.1. reprodutseerimiseks säilitamise ja üldsusele kättesaadavaks tegemise ees-märgil, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace-is lisamise eesmärgil kuni autoriõiguse kehtivuse tähtaja lõppemiseni;
  - 1.2. üldsusele kättesaadavaks tegemiseks Tartu Ülikooli veebikeskkonna kaudu, sealhulgas digitaalarhiivi DSpace'i kaudu kuni autoriõiguse kehtivuse täht-aja lõppemiseni.
2. olen teadlik, et punktis 1 nimetatud õigused jäävad alles ka autorile.
3. kinnitan, et lihtlitsentsi andmisega ei rikuta teiste isikute intellektuaalomandi ega isikuandmete kaitse seadusest tulenevaid õigusi.

Pärnus, 18.05.2016